

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts
HES-SO en travail social

Haute École de Travail Social – HES-SO//Valais - Wallis

Cyberthé : un projet intergénérationnel

Perceptions et expériences des participants



Réalisé par : Marchand Jeanne

Promotion : Bach ES 12 PT

Sous la direction de : Antonin Tattini Véronique

Chaumont le 26.11.2015

Résumé : Séparation des générations et manque de liens intergénérationnels : mythe ou réalité ? Qu'en est-il vraiment ? Que propose le Cyberthé de Neuchâtel? Répond-il à des besoins réels exprimés ? Si oui, lesquels ? Quels sont les vécus et les perceptions des participants sur les échanges et les relations qui se créent ? Que viennent-ils réellement chercher dans ces lieux de rencontre ? Ce travail de bachelor entend répondre à ces questions et faire découvrir aux lecteurs et lectrices des concepts actuels grâce à ce projet innovant, qui nous remet en question sur nos propres échanges sociaux et les partages avec les générations qui nous entourent. Le Semestre de Motivation et Pro Senectute se sont unis pour proposer des ateliers innovants autour de l'informatique. Par des entretiens et des observations, ce travail va mettre en lumière ce que les seniors et les jeunes viennent y chercher et leur vécu personnel des liens établis lors des échanges. Le but premier de ces ateliers est d'offrir une prestation autour de l'informatique, mais les initiateurs du projet sont convaincus des bénéfices secondaires que peut apporter le Cyberthé. Vous pourrez constater que les motivations varient selon chaque témoignage et parcours de vie.

Mots-clés : seniors, jeunes, intergénérationnel, personne âgée, adolescence, vieillesse, Cyberthé, lien social, rencontre, échanges.

« La jeunesse est le temps d'étudier la sagesse ; la vieillesse est le temps de la pratiquer. »

(Jean-Jacques Rousseau, *Les rêveries du promeneur solitaire*, 1777)

« On peut étudier la jeunesse sur les autres, on n'étudie bien la vieillesse que sur soi-même. »

(Anne Barratin, *De vous à moi*, 1892)

Remerciements : Un grand MERCI à Toi, qui a su me donner les idées, l'énergie et les forces nécessaires pour mener à bien cette recherche, Toi qui fais toutes choses belles en ton temps !

Merci à ma famille si patiente et respectueuse.

Merci à mes amis si présents et encourageants.

Merci à ma chère colocataire et ma précieuse cousine pour leurs conseils, leurs relectures et leur disponibilité.

« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteur-e » et « je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur-e-s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche. »

Table des matières

1	Choix de la thématique	7
1.1	Introduction	7
1.2	Expérience sur le terrain	7
1.3	Motivations personnelles.....	7
1.4	Motivations socio-politiques	8
1.5	Liens avec le travail social	9
1.6	Question de départ	11
2	Question de recherche.....	12
2.1	Mon choix	12
2.2	Buts de ma recherche	12
3	Cadre théorique:	14
3.1	Introduction	14
3.2	La personne âgée	15
3.2.1	Le vieillissement et la vieillesse.....	15
3.2.2	Troisième et quatrième âges.....	17
3.2.3	L'âgisme.....	17
3.2.4	Le vieillisme	17
3.2.5	Psychologie de la personne âgée	18
3.2.6	Les transitions et les nouveaux défis.....	19
3.2.7	Les représentations positives.....	19
3.2.8	Les besoins	20
3.3	La retraite.....	21
3.4	La prolongation de la vie active	22
3.5	2012 : Année du vieillissement actif.....	23
3.6	L'adolescence	24
3.6.1	La définition de la jeunesse et de l'adolescence.....	25
3.6.2	Aujourd'hui, une étape qui dure.....	25
3.6.3	L'idée de transition.....	26
3.6.4	L'idée de crise.....	27
3.6.5	L'idée de changement et de développement	27
3.7	L'adolescent et son entourage social	28
3.8	L'adolescent et son corps	29
3.9	Une période de conflit psychique	29

3.10	Les jeunes et les nouvelles technologies	30
3.11	L'adolescent et l'entrée dans le monde du travail	32
3.11.1	Les obstacles à la formation professionnelle	32
3.11.2	Les difficultés rencontrées à la fin de la scolarité obligatoire	33
3.12	Les liens intergénérationnels	35
3.12.1	Jeunes et vieux	35
3.12.2	Les générations	37
3.12.3	Les liens intergénérationnels en mutation ?	39
3.12.4	Les formes de solidarités dans les relations intergénérationnelles	39
3.12.5	Ce qui favorise les entraides intergénérationnelles	40
3.12.6	Ce qui les freine	41
3.13	L'individualisme	42
3.14	Les liens sociaux / le réseau social / les relations sociales	44
4	Méthodologie	46
4.1	Terrain	46
4.1.1	Le Semestre de Motivation (SEMO)	46
4.1.2	Pro Senectute	47
4.1.3	Le projet Cyberthé	48
4.2	Échantillon	49
4.3	Outils de récolte des données	50
4.3.1	L'entretien	50
4.3.2	L'observation	51
4.4	Biais et enjeux éthiques	51
4.4.1	Les limites et les biais des entretiens	51
4.4.2	Les limites et les biais de l'observation	52
4.4.3	Éthique	52
5	Mes hypothèses	54
5.1	Les jeunes du SEMO	54
5.2	Les personnes âgées	54
5.3	Le Cyberthé	55
6	L'analyse	56
6.1	Les raisons de la création du Cyberthé	56
6.2	Le déroulement d'une séance type :	57
6.3	Entretiens avec les directeurs	59
6.3.1	Vécu professionnel du directeur de Pro Senectute	59

6.3.2	Vécu personnel du directeur de Pro Senectute	59
6.3.3	La mission du SEMO et du Cyberthé	60
6.4	Les défis relevés par les deux responsables du Cyberthé	62
6.4.1	La mobilité des seniors	62
6.4.2	La promotion du Cyberthé	62
6.4.3	Organisation et logistique des séances	62
6.4.4	Gestion de conflit ou problème de communication	63
6.4.5	Faire à la place ou avec le senior	64
6.4.6	Constat	65
6.5	Entretien avec une senior	66
6.5.1	Contexte de vie et situation personnelle	66
6.5.2	Son implication au Cyberthé	66
6.5.3	Vécu au sein du Cyberthé	66
6.5.4	Avantages du Cyberthé	66
6.5.5	Par rapport aux liens et échanges intergénérationnels	67
6.5.6	En dehors de l'atelier	69
6.6	Entretien avec un senior	70
6.6.1	Contexte de vie et situation personnelle	70
6.6.2	Son implication au Cyberthé	70
6.6.3	Vécu au sein du Cyberthé	70
6.6.4	Avantages du Cyberthé	71
6.6.5	Par rapport aux liens et échanges intergénérationnels	71
6.6.6	En dehors de l'atelier	72
6.7	Entretien avec une jeune	73
6.7.1	Contexte et situation personnels	73
6.7.2	Avantages	73
6.7.3	Désavantages	73
6.7.4	Par rapport aux liens et échanges intergénérationnels	74
6.7.5	En dehors de l'atelier	74
6.8	Entretien avec un jeune	75
6.8.1	Contexte et situation personnels	75
6.8.2	Avantages	75
6.8.3	Désavantages	75
6.8.4	Par rapport aux liens et échanges intergénérationnels	75
6.8.5	En dehors de l'atelier	76
6.9	Retours sur mes hypothèses	77

6.9.1	Une envie de rencontrer l'autre ?	77
6.9.2	Le Cyberthé, un outil indispensable ?	78
6.10	Les éléments-clés de ma recherche	79
6.10.1	La réponse à la demande	79
6.10.2	La motivation principale des responsables	79
6.10.3	La liberté de participation	79
6.10.4	Les bénéfices pour les jeunes et les seniors.....	80
6.10.5	Les échanges sociaux.....	80
6.10.6	Le regard des seniors sur les jeunes.....	80
6.10.7	Le regard des jeunes sur les seniors.....	80
6.10.8	La mode de l'intergénérationnel.....	81
6.10.9	L'avenir pour ces deux générations	81
7	Conclusion	83
7.1	Les limites de la recherche	83
7.2	Bonnes pratiques et pistes d'amélioration du Cyberthé.....	84
7.3	Le bilan professionnel et processus d'apprentissage	84
7.4	Point de vue personnel	85
8	Sources bibliographiques.....	87
8.1	Livres et ouvrages.....	87
8.2	Articles	88
8.3	Cours HES	91
8.4	Cybergraphie	91
8.5	Illustrations:.....	93
9	Annexes	94
9.1	La société traditionnelle et la société moderne.....	94
9.2	Flyer du Cyberthé	98
9.3	Fiche de suivi du senior au Cyberthé	100
9.4	Les grilles d'entretien.....	101

1 Choix de la thématique

1.1 Introduction

Dans un premier temps, j'aborderai le contexte de ma recherche, ses débuts et le champ dans lequel elle s'inscrit. La personne âgée, l'adolescence, les liens intergénérationnels, les liens sociaux, etc. sont les concepts en lien avec mon objet de recherche, que je tenterai ensuite d'explicitier dans mon cadre théorique. Dans la troisième partie de mon travail, je présenterai ma question de recherche appuyée sur le projet Cyberthé, un atelier informatique à Neuchâtel qui met en contact des jeunes du Semestre de Motivation et des seniors de Pro Senectute. La quatrième étape exposera les moyens utilisés pour mener à bien ma recherche sur le terrain. Après la présentation de mes hypothèses initiales, l'analyse énoncera les éléments retenus de mes entretiens, de mes recherches et de mon observation, qui permettront une meilleure compréhension de la dynamique, des échanges et du vécu relationnel lors de ces ateliers informatiques.

Dans la partie analytique de mon travail, j'ai choisis d'utiliser les termes de « jeunes », qui englobent l'adolescence et la jeunesse, ainsi que « seniors » pour éviter la connotation négative de « personnes âgées ». Ces personnes sont en effet encore très actives et ne se sentent souvent pas encore vieilles.

1.2 Expérience sur le terrain

Suite à mon parcours professionnel et à mes stages dans diverses institutions sociales, j'ai été amenée à travailler avec différentes tranches de population, dont des jeunes adolescent-e-s et des personnes plus âgées et retraitées. Ces institutions regroupent et catégorisent souvent des personnes présentant les mêmes problématiques dominantes et répondant à des critères d'entrée (p. ex. : avoir 18-25 ans, recevoir une rente AI...). Rares sont les institutions qui regroupent et mélangent les âges, mais il en existe bel et bien. Le foyer de *l'Auvent* à Neuchâtel, par exemple, accompagne des personnes à partir de 18 ans, connaissant des problèmes avec l'alcool, et en suit certaines jusqu'à leur décès. Les personnes concernées peuvent donc côtoyer d'autres personnes avec la même problématique mais d'un tout autre âge. Il existe également des institutions qui tentent de rassembler des homes pour personnes âgées et des crèches pour enfants, dans le but de favoriser les liens. Par exemple, la commune de Chêne-Bougeries (GE) accueille une crèche dans un EMS, Delémont (JU) en a implanté une également, ainsi que l'institution *Popaie* à Lausanne (VD), les *Jasmins* à Chalais (VS) ou encore l'institution *La Roseaie* à Saint-Imier (JU). Ces projets ont fait leurs preuves et permettent des expériences enrichissantes au niveau de la vie commune, du « vivre ensemble », des échanges intergénérationnels, des partages, etc.

Mon expérience et mes premières recherches m'ont toutefois amenée à constater que peu de projets mettent en lien des jeunes adolescent-e-s et des personnes retraitées et/ou plus âgées. Dans le canton de Neuchâtel, le Cyberthé est le seul existant à ma connaissance. Voilà pourquoi j'ai décidé d'en découvrir davantage et de consacrer mon travail de bachelor à ce projet.

1.3 Motivations personnelles

J'apprécie tant les jeunes que les seniors, j'aime rassembler les gens, j'admire la particularité de la personne humaine à créer des liens sociaux et l'importance de

ceux-ci dans la vie de tout un chacun. J'ai une vision anthropologique de l'être humain, le pensant avant tout comme un être social. Ma conception de l'humain part du principe que nous avons tous besoin des autres pour vivre. Toutefois, cette pensée ne faisant pas nécessairement l'unanimité, j'ai dû faire preuve d'une certaine prudence lors de mes recherches afin de rester la plus neutre possible et de ne pas mélanger mes analyses avec mes convictions et mes valeurs.

Je rêve de pouvoir un jour mettre en place des projets intergénérationnels (chœur, spectacle, danse, etc.) et d'organiser des tournées dans et entre institutions, en y réunissant un savant mélange de personnes jeunes et d'autres plus âgées.

Depuis plusieurs années, une volonté profonde m'anime, celle d'unir, de créer des liens et de réconcilier les deux générations. Je souhaite contribuer à limiter les perceptions et les représentations négatives ou, plus simplement, à sensibiliser chacun à l'autre et à la possibilité de partager les richesses propres à chaque âge.

En tant que future travailleuse sociale, je souhaite, dans un avenir proche, travailler autour de cette thématique. Ayant moi-même le privilège de vivre des échanges réguliers et profonds avec des personnes bien plus âgées que moi, dans ma vie privée, je suis de plus en plus convaincue des bienfaits de tels contacts. J'en suis persuadée : les partages intergénérationnels présentent de grands avantages.

Pour débiter le présent travail sur une base aussi claire que possible, je m'attacherai tout d'abord à définir plus précisément des notions telles que : les liens intergénérationnels, les relations sociales, l'individualisme, etc. et à résumer ce qu'en disent la littérature scientifique et les débats soulevés.

Le choix de m'intéresser à un projet mis en œuvre dans le canton de Neuchâtel vient notamment du fait de la proximité avec mon domicile et de mon désir de créer mon réseau professionnel dans cette région. Ce projet m'attire également de par sa capacité de mettre en mouvement des jeunes vers des personnes âgées. En effet, j'ai surtout connaissance de projets à la dynamique inverse (les personnes âgées aident les plus jeunes), et ceci dans divers cantons.

1.4 Motivations socio-politiques

L'une de mes préoccupations, dans notre monde actuel, sont les clivages de notre société, illustrés, par exemple, par l'habituelle coexistence de homes pour personnes âgées d'une part et de foyers pour adolescent-e-s d'autre part. Ces séparations ne sont pas seulement caractérisées par des institutions et des bâtiments distincts mais également engendrées, par exemple, par des familles divorcées, la précarité, l'exclusion, l'individualisme... Ces divers facteurs sociétaux peuvent entraîner une jeunesse en perte de repères et de modèles, des adultes désinvestis, absents et/ou considérés comme inaptes à la retraite, ou le manque de liens et de partages entre les générations (à l'intérieur mais surtout à l'extérieur du milieu familial), le manque de transmission des savoirs, les événements intergénérationnels peu présents dans le quotidien, etc.

Notre société individualiste semble aller à l'encontre des besoins fondamentaux de l'être humain à être en lien, en contact et en partage avec d'autres individus. Certes, la notion de l'individualisme reste vague et fait l'objet de controverse encore aujourd'hui. Selon un auteur, par exemple :

« L'individu que mettent en scène les théories du contrat social est un être indépendant, autosuffisant, uniquement préoccupé de son entretien et de sa conservation, dégagé de tout ce qui, traditionnellement, fait la vie en société : influence des hommes les uns sur les autres, appartenance à des réseaux de relations, subordination à une communauté nourricière. Pure fiction, dira-t-on, cet individu n'a jamais existé et sans doute n'existera jamais. » (DUPUY, J-P, 2004, p.311)

Comme le soulèvent de nombreux auteurs, l'individualisme apporte également des bénéfices : le développement des droits et des responsabilités de l'individu, le besoin d'indépendance, la volonté de participer à tous les biens sociaux, de choisir sa propre vie, etc. Je choisirai, pour ma part, de m'appuyer sur une définition qui soulève les aspects plus négatifs engendrés par l'expansion de ce modèle de société. Outre les points positifs relevés plus haut, l'individualisme aurait amené « une tendance à s'affranchir de toute obligation de solidarité, à ne vivre que pour soi ». Cet « amour de la liberté » et l'idée politique de donner « le maximum d'importance à l'individu » a cependant pu favoriser l'égoïsme, voire l'ignorance du prochain (CNRTL, 2012). Ainsi, avec de telles tendances, l'emportent souvent un repli sur soi et une volonté de vivre et de s'épanouir personnellement au détriment de l'autre ou du groupe.

Selon Louis Dumont, sociologue et anthropologue français cité dans un article de Terre & Peuple, « les sociétés traditionnelles mettaient l'accent sur la société dans son ensemble, comme Homme collectif ; l'idéal se définissant par l'organisation de la société en vue de ses fins (et non en vue du bonheur individuel comme pour la société moderne) » (RIX, E., 2011).

La question se pose de savoir ce qu'il en est de ce modèle de société. J'y reviendrai. Ce qui m'intéresse pour la suite de mon travail c'est : qu'en est-il précisément au niveau des liens intergénérationnels ? Quels types ou formes de liens intergénérationnels existe-t-il ? Y a-t-il eu un appauvrissement, dans certains contextes et d'un point de vue temporel, de ces liens sociaux ? Quelles en sont les raisons précises, outre leur lien évident au modèle de société individualiste ?

1.5 Liens avec le travail social

Ma thématique est intéressante pour le travail social car elle parle de besoins et d'attentes plus ou moins exprimés auprès de deux populations bénéficiant de structures sociales spécifiques (le SEMO et Pro Senectute). De plus, elle remet en cause les objectifs sous-jacents de la création de certains projets qui ne sont pas toujours clairs. Le travail social est amené à combler un manque, et le Cyberthé tente également de le faire. Selon le Code Déontologique du Travail Social en Suisse (AVENIRSOCIAL, 2010), toutes les personnes ont droit à leur intégration dans un environnement social, et les êtres humains sont tenus de se soutenir les uns les autres. Le travail social a pour objectif de favoriser le soutien mutuel des êtres humains. Il est une « contribution de la société à l'attention particulière des personnes et groupes qui, temporairement ou durablement, connaissent des limitations illégitimes dans l'accomplissement de leur vie, ou qui disposent d'un accès insuffisant ou restreint aux ressources sociales » (p. 6). Le travail social vise à empêcher, à faire disparaître ou à atténuer la détresse des êtres ou groupes humains. Une des détresses humaines est la solitude. Les personnes peuvent

être isolées de la vie communautaire et en souffrir. « Le travail social doit répondre aux demandes implicites ou explicites des bénéficiaires du travail social. » (p. 7)

Ainsi, le travail social défend plusieurs principes, dont la participation à la vie sociale et le principe d'intégration, qui veut que « l'accomplissement de l'existence humaine dans les sociétés démocratiques nécessite la prise en considération et le respect constant, aussi bien des besoins physiques, psychiques, spirituels et culturels des personnes que de leur environnement naturel, social et culturel » (p.9). Le corps professionnel a le devoir de respecter la solidarité en dénonçant l'exclusion, l'inégalité sociale et la stigmatisation.

Toutes ces valeurs proclamées doivent encore être mises en œuvre et se réaliser dans des projets concrets qui touchent les personnes concernées. Le projet Cyberthé, qui réunit jeunes et vieux, coïncide certainement avec les valeurs du Code Déontologique du travail social, et mes recherches le montreront en analysant son fonctionnement.

En tant que future travailleuse sociale, je pourrai être amenée à travailler avec l'une de ces deux populations et établir des projets divers les regroupant, certes pour autant que cela soit pertinent et réponde aux besoins des personnes concernées. Si tel était le cas, de tels projets pourraient contribuer au développement de la cohésion sociale et de la solidarité ainsi qu'au sentiment d'appartenance à la société notamment.

En outre, en tant que travailleuse sociale, j'espère non seulement favoriser les relations humaines à travers divers projets mais également agir pour que la société intervienne et crée les conditions-cadre permettant de défendre les droits des usagers et réduire les inégalités.

À cet égard, pensons par exemple aux préjugés que les jeunes nourrissent parfois à l'égard des personnes plus âgées et vice-versa. Au-delà de ces préjugés, il est permis de penser que chacun aurait avantage à se mettre en relation avec l'autre. En tant que future travailleuse sociale, je pourrai certainement encourager les jeunes et les personnes âgées à modifier leurs préjugés et représentations par l'élaboration et la promotion de projets facilitant les liens entre eux. Dans ce but, il serait souhaitable de privilégier les échanges intergénérationnels en commençant par être attentif aux relations familiales des jeunes. Connaissent-ils et rencontrent-ils tous les membres de leur famille (grands-parents, oncles, tantes...) ? Ont-ils des opportunités de partage avec des personnes retraitées ? Qu'est-ce que cela leur apporte / que peuvent-ils en retirer ? Parallèlement, il serait utile d'agir au sein d'institutions à travers divers projets visant à favoriser de tels échanges.

Cela dit, à propos des bienfaits du partage avec les autres, des auteurs vont même jusqu'à mentionner que de tels projets seront bénéfiques pour la santé mentale de tout un chacun :

« La santé mentale, c'est la capacité de l'individu, du groupe et de l'environnement d'interagir les uns avec les autres d'une manière qui suscite un bien-être subjectif, le développement optimal et l'utilisation des capacités mentales (cognitives, affectives et relationnelles), l'atteinte des buts individuels et collectifs justes et la réalisation et la préservation de conditions d'égalité fondamentale... Cette conceptualisation amène à certaines conclusions concernant les facteurs qui peuvent soit renforcer soit affaiblir la santé mentale. Les éléments qui rendent

difficiles pour l'individu, le groupe et l'environnement d'interagir efficacement et à juste titre (par exemple, la pauvreté, les préjugés, la discrimination, le préjudice, la marginalité ou une gestion médiocre des ressources ou le manque d'accès aux ressources) sont une menace et un obstacle à la santé mentale. » (ASSOCIATION CANADIENNE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX, 2001).

En définitive, un projet intergénérationnel répond sans doute au moins en partie aux besoins relationnels des humains et, si tel est le cas, le travailleur social joue un rôle essentiel dans l'émergence et la mise en œuvre de tels projets répondant aux valeurs du Code de Déontologie de la profession. Cela dit, outre quelques états des lieux de projets intergénérationnels (INTERGENERATION.CH, 2014) et quelques évaluations en la matière, on sait encore peu de choses sur la mise en œuvre de tels projets intergénérationnels et les perceptions et vécus des personnes qui en sont parties prenantes. Mon projet, non seulement novateur de par la spécificité de ses publics (des jeunes vers des personnes âgées), entend également combler cette lacune.

1.6 Question de départ

Au moment de choisir le thème de mon travail de bachelor, mes questions étaient larges et imprécises. Je voulais aborder le thème de l'intergénérationnel, des personnes âgées et des adolescent-e-s. Mon choix s'est d'abord porté sur la question de départ préalable suivante :

Quels sont les effets et les bénéfices des projets intergénérationnels sur les personnes âgées (retraitées) et les adolescent-e-s (en difficulté) ?

Cette question a évolué et s'est précisée avec mes réflexions. Après m'être fixée sur les personnes âgées aidant les plus jeunes, j'ai découvert que l'inverse était possible. J'ai le plus souvent, à travers mon expérience personnelle, entendu parler de projets allant dans le sens inverse, c'est-à-dire où les personnes âgées apportent leurs expériences et savoirs aux plus jeunes (p. ex. : le soutien scolaire). Le projet Cyberthé est innovant, à l'heure actuelle. Il m'a tout de suite paru intéressant, puisqu'il met en mouvement des jeunes pour aider les plus âgés à améliorer leurs connaissances du monde informatique.

En outre, ma question initiale sur les effets d'un tel projet demandait une recherche plus poussée et dépassant le cadre de mon travail de bachelor. En effet, pour analyser une telle question concernant l'impact d'un projet, il aurait certainement fallu, au niveau méthodologique, procéder à une étude longitudinale avec les participants et les interroger par exemple avant leur entrée dans le projet, pendant les séances de Cyberthé et à leur sortie de celles-ci.

2 Question de recherche

2.1 Mon choix

J'ai choisi d'analyser le Cyberthé dans le cadre de mon travail de bachelor. C'est un projet qui m'intéresse et qui m'inspire, et j'ai désiré procéder à une analyse plus approfondie de sa mise en œuvre, ainsi que des perceptions et des vécus des parties prenantes. L'objectif est de comprendre son fonctionnement et de tirer si possible des pistes d'apprentissage pour d'autres projets ou institutions.

Toutes mes réflexions m'ont aidée à cibler ma question de recherche et motivée à entreprendre ce travail. Je suis de plus en plus convaincue du choix que j'ai fait de me concentrer sur le projet précurseur de Cyberthé. Comprendre les concepts sélectionnés dans ma question de recherche et autour de mon sujet va me permettre d'établir une bonne base scientifique

En voici la formulation :

Cyberthé de Neuchâtel : quels sont ses fonctionnements, les perceptions et les expériences liées aux rencontres entre les jeunes et les seniors dans le cadre de ce projet informatique?

Je choisis par la suite d'utiliser les termes de jeunes et de seniors par souci de simplicité et dans le but de garantir un large éventail de personnes susceptibles de fréquenter le Cyberthé.

2.2 Buts de ma recherche

L'objectif de mon travail de bachelor est d'analyser et de comprendre le projet Cyberthé grâce à mes recherches approfondies aux niveaux scientifiques et empiriques. J'entends établir des liens entre la théorie et la pratique, découvrir un éventuel décalage et comprendre concrètement comment le projet Cyberthé se déroule et fonctionne.

Voici la liste des buts visés par ce travail de bachelor :

- Comprendre les divers concepts tels que l'adolescence, la vieillesse, l'intergénérationnel, l'individualisme, les liens sociaux... sous-jacents à mon questionnement.
- Faire un bref état des lieux de quelques projets intergénérationnels que l'on trouve dans le canton de Neuchâtel, voire plus largement en Suisse romande.
- Analyser le fonctionnement du Cyberthé et le mettre en perspective avec son contexte de création et son ancrage dans le paysage institutionnel.
- Répertorier les publics-cibles de ces rencontres au Cyberthé.
- Interroger différents participants au projet Cyberthé et découvrir leurs vécus et perceptions.
- Rendre compte d'une rencontre concrète observée lors du déroulement d'une séance du projet Cyberthé.

- Analyser les interactions entre les divers participants et les enjeux y relatifs lors de cette rencontre.
- Comparer les diverses perceptions et vécus des personnes interrogées et observées.
- Tirer des pistes d'apprentissage du projet Cyberthé à partir des données issues de mon projet.

Enfin, d'un point de vue plus personnel :

- Etablir des liens avec des professionnels du terrain pour mon avenir professionnel.
- Rendre compte de mes recherches aux acteurs du projet Cyberthé.
- Valoriser un projet innovateur actuel.
- Répondre aux exigences du travail de bachelor.
- Confirmer ou modifier mes opinions et mes valeurs en fonction des témoignages entendus.
- Développer/récolter des idées de projets pour mon avenir professionnel en institution.

3 Cadre théorique:

3.1 Introduction

Je considère que mon thème entre pleinement dans l'unité thématique « Espace Public » de la HES-SO Valais et est au cœur des enjeux de participation sociale et des problèmes de manque de solidarité dans la communauté.

Je pense que c'est faire preuve de citoyenneté que de répondre à un besoin (p. ex. : mieux connaître les technologies modernes) et de donner un peu de son temps pour favoriser l'intégration des citoyens ou plus simplement pour maintenir des contacts riches et des partages entre eux. Mon travail de bachelor aborde plusieurs thématiques en lien avec mon questionnement :

- Les personnes âgées (définition, changements, étapes de vie, défis, difficultés, pertes, forces, avantages, vieillesse active, différences avec le parcours des adolescent-e-s...).
- L'adolescence (définition, changements, étapes de vie, défis, difficultés, pertes, forces, avantages, difficultés à l'entrée dans la vie professionnelle ou en formation, différences et ressemblances avec le parcours des personnes âgées...).
- Les relations intergénérationnelles (définition, enjeux, aspects positifs et négatifs, constats, descriptions de quelques projets en Suisse romande, actualités...).
- Les liens sociaux / les relations sociales (définitions, enjeux, individualisme, actualités...).

Les recherches autour de l'Espace Public constatent un morcellement des espaces publics (p. ex. : quartiers pauvres et riches) et une séparation de la population (p. ex. : institutions pour des problématiques spécifiques) toujours plus marqué, notamment par les inégalités croissantes. Une grande partie des personnes participe peu à la vie sociale tandis qu'une minorité s'investit davantage. Beaucoup de personnes auraient pourtant la capacité, la volonté et la possibilité de le faire.

Selon un auteur, les inégalités dans l'Espace public sont présentes. Il parle notamment de la problématique du mélange des générations au sein de la communauté :

« La mixité des générations a des répercussions importantes sur l'aménagement des villes. Je me limite à deux exemples, les jeunes et les personnes âgées. Un certain nombre d'entre eux connaissent des formes de logement spécifique : le 'foyer' (du troisième âge ou du jeune travailleur), la 'cité' (universitaire), etc. Cette séparation traditionnelle se fonde sur de bonnes raisons. Jeunes et vieux ont des modes de vie et des besoins différents, même si cette opposition est schématique et connaît de nombreuses exceptions. Les seconds aspirent au calme et ils ont besoin de soins adaptés. Les premiers ont besoin d'espaces pour faire du sport, de la musique, etc. En vivant ensemble, ils se gêneraient mutuellement. La séparation permet à chaque groupe de vivre comme il l'entend.

Mais il ne faut pas négliger le revers de la médaille. Les personnes âgées extraites de leur milieu de vie et regroupées entre elles sont désorientées. Elles se sentent isolées et inutiles et, du coup, elles dépérissent rapidement. Le maintien à domicile, dans leur environnement familial et avec les adaptations nécessaires, est bien préférable. Mais il arrive un moment où les soins médicaux (et autres) deviennent trop lourds pour pouvoir s'effectuer à domicile. La maison de retraite médicalisée s'impose alors et la mixité des générations atteint une de ses limites.

Pour les jeunes aussi, vivre entre soi présente à la fois des avantages et des inconvénients. Le logement des jeunes est très segmenté. Les étudiants sont dans des cités, les jeunes travailleurs dans des foyers. Jusqu'à une date récente, cités et foyers logeaient séparément hommes et femmes. Aujourd'hui, seule une ségrégation manifestement sociale est maintenue entre étudiants, destinés à devenir de futurs cadres (même si leur avenir professionnel est incertain) et jeunes ouvriers (souvent au chômage). Sauf exception, ces jeunes, qui ne sont pas logés à la même enseigne, ne viennent pas des mêmes milieux sociaux. Ils n'ont ni les mêmes modes de vie, ni les mêmes perspectives d'avenir. Est-ce une raison pour vivre chacun de son côté et dans l'ignorance de l'autre ? C'est poser la question de la mixité proprement sociale et, en simplifiant, de la cohabitation entre riches et pauvres. » (BLANC, M., 2012)

Ceci est un exemple parmi tant d'autres qui peut nous faire réfléchir sur la manière dont nous avons tendance, en tant qu'être humain et dans notre société, à catégoriser les individus, donc à nous séparer mutuellement les uns des autres. Par exemple, la promotion du projet Cyberthé dans d'autres régions ou dans d'autres institutions permettrait aux acteurs de partager leur expérience de vie ainsi que leurs connaissances et pourrait renforcer les solidarités entre générations.

Ces échanges réciproques pourraient être proposés, promus et valorisés aux personnes arrivant en retraite et aux jeunes parfois en perte de repères ou placés dans des institutions.

3.2 La personne âgée

Dans le cadre de mon travail de bachelor, j'ai commencé par mener des recherches sur le concept de la vieillesse, car le projet Cyberthé collabore avec l'institution Pro Senectute, dont le public-cible est, comme son nom l'indique, les personnes âgées (et retraitées). Il m'a semblé intéressant de chercher à savoir si les personnes âgées en général ont des parcours de vie particuliers et des besoins spécifiques et comment elles ont été considérées dans la société au fil du temps. Voici maintenant les résultats et la synthèse des informations recueillies, utiles pour mon travail de bachelor.

3.2.1 Le vieillissement et la vieillesse

Quand nous entendons vieillesse ou vieillissement, nous pensons à défaillance, déclin, voire déchéance... Pourtant, comme le révèlent certains auteurs, le terme de vieillir renvoie à deux significations. Tout d'abord, le fait de perdre certaines capacités avec les années, mais également d'acquérir de nouvelles aptitudes par l'expérience et le vécu. Toutefois, l'auteure Rosa Caron précise que, dans nos sociétés modernes, le deuxième aspect de la vieillesse a tendance à s'effacer au profit du premier. Nous serions en droit de nous demander si ces expériences de

vie sont encore reconnues. A une certaine époque, les plus jeunes apprenaient des plus âgés, mais qu'en est-il aujourd'hui et pourquoi serait-ce différent ?

Le vieillissement est un processus qui débute à la naissance et s'arrête à la mort, entraînant des modifications physiques et psychiques. Au début de la vie de l'enfant et de l'âge adulte, les changements sont évalués de manière positive par la majorité des personnes. Puis, notre regard change et nous avons tendance à les voir de manière plus négative. D'où l'expression qui dit de « l'enfant qu'il grandit et de l'adulte qu'il vieillit » (CARON, R., 2000, p. 3).

A une certaine époque, on considérait que la vieillesse démarrait à l'entrée à la retraite. Cette association est encore bien présente dans les pensées. Or, aujourd'hui, il est impossible d'utiliser ce critère et de repérer de manière précise l'étape de l'entrée dans la vieillesse. En effet, il y a une trop grande variation dans les entrées à la retraite et plusieurs façons de vieillir selon les individus (p.14).

Un autre auteur décrit la période de « la personne âgée » comme la dernière étape avant la mort, celle de la vieillesse et du grand-âge (MÉMIN, C., 2001, p.18).

Selon une approche plus sociologique, le vieillissement serait caractérisé comme un processus regroupant trois tendances.

- La première caractérisée par une baisse des opportunités et des possibilités d'engagement par l'entrée en retraite. La possibilité de s'engager dans divers projets de loisirs ou de bénévolat n'empêche toutefois pas le constat que les capacités physiques et psychiques nécessaires pour profiter de ces potentialités peuvent diminuer avec les années.
- La deuxième tendance est le développement d'un sentiment d'étrangeté. En effet, la personne avançant en âge vit la perte de ses contemporains et voit les changements de l'environnement d'avec ce qu'elle a connu ainsi que les avancées technologiques et les changements culturels impressionnants et déstabilisants. L'auteur parle ainsi des « vieux dépassés ».
- Enfin, la dernière tendance est la cristallisation de l'identité. La personne découvre de moins en moins, voire plus du tout, des aspects nouveaux de sa personnalité ; la personne ne se projette plus dans l'avenir et se définit bientôt elle-même comme « vieille » (CARADEC, V., 2004, p.186).

Toutefois, d'autres auteurs contredisent quelque peu la deuxième tendance : « Ce ne sont pas des êtres différents des autres personnes, ils se montrent tout autant capables de s'ouvrir à l'innovation et souvent même déploient des efforts pour accéder aux technologies nouvelles au même titre que les autres classes d'âges. » (LORIAUX, M. & REMY, D., 2006, p.220)

Enfin, selon une perspective gérontologique sociale, la catégorie dans laquelle nous plaçons la personne âgée est réductrice et non représentative de son expérience. Nos manières de classer les personnes changent d'un contexte à l'autre et les façons de vieillir sont multiples (CHARPENTIER, M., 2010, p.3).

Ainsi, le vieillissement est avant tout lié au regard des autres. Il est le résultat de normes sociales, implicites ou explicites (comme l'âge de la retraite, par exemple). Il y a une grande diversité de formes de vieillissements liés à sa propre évolution en âge (LORIAUX, M. & REMY, D., 2006, p.218).

3.2.2 Troisième et quatrième âges

On considère souvent que le groupe des personnes âgées inclut les personnes de 65 à 100 ans. Toutefois, les expressions de troisième âge et de quatrième âge permettent de distinguer encore des sous-groupes (65-74 et 75 et plus...). La première catégorie est souvent considérée comme une période de santé et d'activités encore élevées. Mais cet âge chronologique est contesté, car dans la vie quotidienne, nous avons tendance à nous focaliser sur la physiologie de la personne, les capacités physiques voire l'absence ou non de maladies... Tout ceci étant très subjectif, gardons à l'esprit que rien n'est immuable et exhaustif concernant ce sujet, les variations intra-individuelles de chaque personne âgée le prouvent (CHARPENTIER, M., 2010, p.48).

Ainsi donc, nous ne pouvons pas savoir à partir de quand nous devenons vieux. La réponse est complètement abstraite et impersonnelle. Attention également à la ségrégation que nous créons en catégorisant de manière de plus en plus précise les êtres humains pour les faire entrer dans des cases réductrices (p.43).

3.2.3 L'âgisme

L'être humain a tendance à avoir des représentations sociales selon lesquelles les personnes âgées sont dépendantes, vulnérables ou constituent un fardeau. Ce regard dévalorisant peut même nous amener à les discriminer lorsque nous alimentons nos stéréotypes négatifs. L'âgisme, par exemple, est « un ensemble de croyances, renforcées par les actions des personnes morales, qui produisent et entretiennent une peur et un mépris du processus de vieillissement » (p.43). Cette attitude peut amener à exclure les personnes et à les priver, petit à petit, à l'accès aux services, au pouvoir et aux ressources de la société (p.44). Toutefois, prétendre que les personnes âgées sont toutes en santé, productives et épanouies peut aussi poser problème. Ce serait nier certaines réalités du vieillissement de tout être humain (p.43). Mais les recherches actuelles tendent à lutter contre cet âgisme social et ses opinions négatives en considérant l'individu âgé comme une personne à part entière et à valoriser son histoire de vie (PITAUD, P. & REDONET, M. 2010, p.28).

3.2.4 Le vieillisme

Selon un docteur en sciences sociales, la vieillesse est stigmatisée car elle ne correspond pas aux valeurs du monde actuel qui sont : la modernité, la jeunesse, la rapidité, la compétitivité, la séduction, la vitalité... (PERSONNE, M., 2011, p.20). Les images contraires à ces valeurs que la vieillesse pourrait nous renvoyer nous font peur, notamment parce que c'est une situation sur laquelle on n'a pas de contrôle. Tout le monde vieillit. L'auteure fait remarquer que ce ne sont pas seulement les jeunes qui alimentent ces représentations. Les plus âgés y participent aussi. Par exemple, les « jeunes vieux » qui acceptent de vieillir, mais en faisant tout pour que cela ne se voie pas (avec des crèmes, de l'activité physique, etc.), refusent de faire partie de la catégorie appelée « personnes âgées » en évitant le sujet du vieillissement. A l'inverse, elle décrit les âgés qui

ont, de leur côté, intériorisé les images négatives de la vieillesse et ont parfois des comportements et des attitudes adaptées (p.21).

Aujourd'hui, les médias nous vantent une seconde jeunesse. On entend parler de « seniorescence ». Les seniors actuels deviennent des références de potentiels et de désirs. On essaye d'apporter toutes les qualités de la jeunesse à la vieillesse comme si celle-ci était quelque chose qu'il faut masquer (PECOLO, A., 2011, p.25).

3.2.5 Psychologie de la personne âgée

Force est de constater que la personne qui avance en âge ne cesse de changer sur le plan physique comme psychique. Seul le décès nous prive du vieillissement. Celui-ci est universel, inéluctable mais différentiel ; chacun le vit et y est sensible de manière différente. Nous naissons tous avec une personnalité, elle évolue et se modifie avec notre vécu, notre environnement et nos acquis. La vieillesse révèle la personnalité profonde de la personne, les aspects qui n'ont pas changé et ceux qui ont été transformés, adaptés. Les ressentis de la personne diffèrent et dépendent de la manière dont chacun accepte ou non cette fatalité de l'humain à vieillir (MÉMIN, C. 2001, p.24). Selon l'auteur, plusieurs causes modifient le comportement d'une personne avec les années et facilitent les « coups de vieux ».

- Le physique :

Suite à des accidents ou à des douleurs diverses, les personnes peuvent perdre de l'assurance dans leurs mouvements et voir leurs capacités physiques diminuer. Ou encore, les changements corporels bouleversent leur image d'elles-mêmes.

- Les décès et les deuils :

Les répercussions des pertes des proches de la personne sont énormes. A cela s'ajoute notamment la solitude, le manque, la « paperasse » administrative, la réorganisation du mode de vie, la difficulté à nouer de nouvelles amitiés...

- La famille en mutation :

Les personnes qui avancent en âge ont, aujourd'hui, de nouveaux soucis pour leur famille. Les changements plus fréquents des conjoints de leurs enfants et l'éloignement géographique de ceux-ci sont des éléments qui peuvent les déstabiliser.

- Autres :

La perte d'un animal de compagnie, perte d'objets matériels familiers, une hospitalisation, le placement dans une institution... (p. 26-33)

Le fonctionnement psychique des personnes âgées s'affaiblit à cause d'une perte progressive de la plasticité mnésique et perceptive. C'est-à-dire, la production de la pensée par tout ce qui est vécu, ressenti et compris par la personne. Tous ces éléments produisent du sens et, en diminuant, vont atteindre les capacités de communication et la façon d'être face au monde (CARON, R., 2000, p.35).

Plus l'on devient vieux, plus l'approche de la mort se fait sentir et devient concrète. La menace n'est plus uniquement symbolique à la vieillesse mais devient réelle et s'impose à la personne et touche son intégrité. Quand le « diagnostic » se fait inévitable, c'est comme si les intérêts se figent et empêchent l'expression de la pulsion de vie (p.28).

Vieillir est un véritable travail et un processus d'acceptation constant qui passe par des phases de détachements et de renoncements. Ces déstabilisations nous amènent à nous adapter sans cesse et à jongler entre attachement-détachement-réattachement (p.33).

La personne âgée, par ces perturbations du parcours de vie liées à des facteurs psychologiques, sociaux et environnementaux peut être mise à l'écart, coupée ainsi de ses liens sociaux et amenée à un sentiment de solitude. Cette solitude peut entraîner un isolement parfois recherché par la personne, mais les études démontrent que cette situation est rare (PITAUD, P. & REDONET, M., 2010, p.39).

3.2.6 Les transitions et les nouveaux défis

En parlant de vieillesse, nous avons tendance à voir ce processus de transition de manière négative. Toutefois, chaque expérience de vie peut être accompagnée d'occasions d'activation particulière dans la construction de l'identité. En effet, les moments « critiques » de la vie amènent un retour réflexif et sont propices à un renouveau chez la personne. Celle-ci doit réorganiser son existence et parfois réaliser de nouveaux investissements (CARADEC, V., 2004, p.21). L'auteur parle notamment de trois aspects défiants de la vieillesse : la retraite, le veuvage et la formation d'un nouveau couple. Il parle de réelles reconstructions identitaires suite à de telles étapes de vie.

Vieillir peut être synonyme de résistance et de résilience. Selon des études, contrairement aux images stéréotypées de personnes âgées malades et dépendantes, la majorité des personnes de plus de 65 ans est en bonne santé. Ce n'est qu'à partir de 85 ans que la balance s'inverse souvent (CHARPENTIER, M., 2010, p.130).

Toutefois, n'oublions pas que devenir âgé et surtout très âgé s'accompagne souvent d'un rétrécissement du réseau social pouvant amener un isolement et parfois de la solitude, des problèmes de santé plus ou moins importants au niveau physique et mental, etc. Mais gardons à l'esprit que ces défis ne touchent pas uniquement les plus âgés. Ceux-ci, à travers les bouleversements qu'ils traversent, « nous apprennent quelque chose d'essentiel sur la vie et la vieillesse, c'est le savoir-vieillir. » (p.110).

Chaque phase de vie est ainsi appréhendée de manière différente selon la personne en fonction de ses caractéristiques, de ses limites et de ses ressources internes (CARON, R. 2000, p.59).

3.2.7 Les représentations positives

La vieillesse peut être également vue de manière plus positive par certaines personnes. On parle de cette période comme l'âge de la sagesse et de l'expérience (CARON, R., 2000, p.11), de la sérénité et de la transmission du savoir (p.34). Pour beaucoup, les personnes âgées participent à la vie de la société de manière différente et elles prennent de nouveaux rôles. Comme, par

exemple, dans des activités sociales, du bénévolat, du mentorat, de l'engagement militant, etc. (CHARPENTIER, M., 2010, p432). Certaines personnes en arrivent à devenir très actives et à investir leur journée de manière extrême, en opposition totale avec l'idée que nous pourrions avoir de la vieillesse comme une période de désengagement dans laquelle la personne âgée serait spectatrice de la vie sociale (p. 431). Nous en reparlerons plus loin.

3.2.8 Les besoins

Les besoins fondamentaux de la personne âgée ne changent pas de la personne humaine en général. Selon le psychologue Abraham Maslow, les besoins humains sont organisés selon une hiérarchie où on retrouve, à la base, les besoins physiologiques élémentaires et, au sommet, les besoins psychologiques et affectifs, qui sont d'un ordre supérieur. Les trois niveaux supérieurs m'intéressent plus particulièrement. Il s'agit : des besoins sociaux (besoins d'appartenance et d'amour, affection des autres), du besoin d'estime de soi-même (confiance et respect de soi, reconnaissance et appréciation des autres) et du besoin de réalisation de soi (ou d'accomplissement de soi) (WIKIPÉDIA, 2014). Ces aspects, que chaque être humain a développés tout au long de sa vie, nous permettent de mieux comprendre ce dont chacun a besoin à des stades différents de son parcours.

Trois des 14 besoins de Virginia Hendersen, une infirmière renommée, me paraissent intéressants également. Ceux-ci sont plus détaillés que ceux d'Abraham Maslow et particulièrement utilisés dans les soins infirmiers.

Pour elle, la définition des besoins s'applique à tous les malades et à tous les milieux. Un besoin ne peut être atteint que si les besoins précédents sont déjà satisfaits. Voici ceux qui touchent plus particulièrement mon thème :

- « Le besoin de communiquer : nécessité pour chaque individu, de transmettre et de percevoir des messages cognitifs ou affectifs, conscients ou inconscients et d'établir des relations avec autrui par la transmission et la perception d'attitudes, de croyances et d'intentions.
- Le besoin de s'occuper et de se réaliser : nécessité pour chaque individu, d'exercer ses rôles, d'assumer ses responsabilités et de s'actualiser par le développement de son potentiel.
- Le besoin d'apprendre : nécessité pour chaque individu, d'évoluer, de s'adapter, d'interagir en vue de la restauration, du maintien et de la promotion de sa santé. » (INFIRMIERS.COM, 2013)

Même si certains aspects de ces théories ont été controversés, je considère la base intéressante pour mon travail et pour vérifier, par la suite, si les participants de Cyberthé ressentent de tels besoins. Dans le cadre du travail social, des projets tels que Cyberthé peuvent chercher à atteindre ces idéaux auprès des personnes bénéficiaires. Il est important de leur permettre d'être accompagnées par des professionnels attentifs à ces aspects de la vie humaine.

Une auteure déclare que le besoin de reconnaissance des personnes est de moins en moins pris au sérieux. Ces dernières années, nous avons été sensibilisés à une certaine responsabilité intergénérationnelle au niveau environnemental (par exemple pour les catastrophes écologiques) par la

Convention de Rio de Janeiro notamment. Mais elle souligne que les responsabilités socio-politiques et socio-économiques sont moins prises au sérieux. Elle craint que les clivages intergénérationnels liés à des volontés d'autonomie et d'indépendance « isolent les êtres et dissolvent les liens humains d'interdépendances les plus naturels. » (LEFEBVRE, S., 2012, p.65)

Ce manque de reconnaissance est accentué par le fait que nous ne laissons que peu de place à cette tranche de la population âgée. Ne se sentant plus nécessaire aux autres, elle peut se sentir exclue. Tout le monde a besoin de se sentir utile auprès de quelqu'un, ce qui rejoint la conception anthropologique précitée. Les personnes âgées recherchent elles aussi le contact et la relation, peut-être même de manière plus intense (MÉMON, C., 2001, p.72).

Une présence, une écoute, un réconfort renforcent le sentiment d'avoir de l'importance et d'être considérée par quelqu'un (MARCHAND, M., 2008, p.25). Les personnes expriment également le besoin de conserver un sentiment d'autonomie et de maîtrise. Redonner du pouvoir à la personne et du contrôle sur sa vie augmente son bien-être (p.26).

Un autre besoin est accentué par la vieillesse, et c'est celui du contact physique. Les personnes auraient besoin de toucher et d'être touchées. Nous avons tendance à accorder une plus grande importance à l'esprit, mais nous oublions que le corps peut communiquer, qu'il vit et peut encore apprendre. Une personne qui voit ses capacités physiques, cognitives et sensorielles diminuées et qui ne reçoit plus de toucher affectif peut avoir le sentiment que sa valeur diminue et éprouver de la non-reconnaissance. Continuer à leur manifester notre attention retarde de nombreuses formes de replis, évite des situations d'isolement et de solitude (PERSONNE, M., 2011, p.12). Notons que la solitude est un vécu et un sentiment non mesurable, tandis que l'isolement renvoie à une situation concrète et donc plus objective (PITAUD, P. & REDONET, M., 2010, p.34). Des auteurs tiennent à préciser que les personnes âgées peuvent être isolées et ressentir de la solitude non pas parce qu'elles sont vieilles mais parce que certains parcours de vie les exposent à ces expériences (p.35).

Certaines personnes âgées retrouvent le besoin d'être accompagnées pour effectuer des tâches de la vie quotidienne. Une assistance leur est nécessaire et augmente ainsi, petit à petit, leur dépendance à autrui (soin, hygiène, repas, ménage, etc.) (p.42).

Toutefois, selon une enquête auprès de personnes âgées, 78 % des personnes interrogées affirmaient que, pour elles, « le pire dans la vieillesse, c'est la solitude. » (LORIAUX, M. & REMY, D., 2006, p.215).

3.3 La retraite

Un des aspects défiants de la vieillesse décrit plus haut est l'arrivée à la retraite. Les personnes y rencontrent souvent trois problèmes, dont il ne faut toutefois pas faire une généralité:

- la perte de leur statut professionnel,
- la perte de leur rôle instrumental

- et la disparition des pairs formés par les collègues (CARADEC, V., 2004, p.29).

Le travail a pris une place importante dans notre société et véritablement créé une identité pour certaines personnes. L'importance du rôle social attribué par le travail a pris une telle place dans la vie des individus qu'au moment de la retraite, leur estime personnelle peut littéralement s'effriter.

Certains assument cette retraite et développent une force vitale qui les amène à consommer, à voyager, à profiter de leur temps libre, etc. (CARON, R., 2000, p.62).

Nous l'avons vu précédemment : l'entrée dans la vieillesse est quelque chose de difficile à déterminer ; par contre la retraite est plus facile à fixer. En Suisse, l'âge actuel de l'entrée en retraite est de 65 ans pour les hommes et de 64 pour les femmes. Toutefois, ces chiffres sont variables. Nous avons la possibilité de demander une retraite anticipée ou de continuer à travailler plus longtemps. La tendance, de nos jours, est de prolonger ce temps de travail (CONFÉDÉRATION SUISSE). L'OCDE estime que 27 % des Suisses de plus de 65 ans sont encore actifs (GENEVABUSINESSNEWS, 2012).

Comme pour la vieillesse, nous pouvons voir et vivre l'étape de la retraite de manière négative (crise d'identité, crise de valeur, reconsidération de son existence, dépression, voire suicide...) (MAISON DE RETRAITE, 2010).

La retraite peut cependant aussi amener son lot de joies et de satisfactions. Les conditions économiques s'étant améliorées, cette période de vie est devenue plus attractive et valorisée. L'arrêt de l'activité professionnelle ne provoque pas toujours de traumatisme, elle est plutôt bien vécue par la majorité des personnes (CARADEC, V., 2004, p.30). Etant donné le vieillissement de la population, les personnes peuvent vivre encore de longues années et elles se voient découvrir un nouveau sens à leur vie. De nouvelles opportunités voient le jour comme l'engagement familial et citoyen (p.38).

Selon Jean-Pierre Fragnière (2012), un professeur suisse de politiques sociales, auteur de nombreux ouvrages dans le champ social notamment sur les relations intergénérationnelles, la retraite est un véritable nouveau projet de vie. Il définit cette étape comme un défi, une nouvelle carrière, un nouveau rapport à la société, une nouvelle place à prendre, de nouvelles activités à commencer, des compétences à travailler, etc. Pour lui : « tout cela se prépare, s'apprend, se discute et se partage ».

3.4 La prolongation de la vie active

Les personnes arrivant à la retraite sont confrontées à la question de savoir comment occuper leur temps libre. A l'heure actuelle, une vie de plus en plus longue nous est promise, avec la possibilité d'avoir des soins médicaux poussés qui nous offrent une santé privilégiée par rapport aux générations précédentes. Les générations actuelles ont accès à la formation, à l'information, à l'écrit et aux instruments de communication modernes. Chacun a une multitude de choix à disposition. Toutefois, tout a évolué très vite et, aujourd'hui encore, des personnes sont mal préparées et se retrouvent parfois face à une mort sociale, une solitude,

voire un oubli ou de la maltraitance une fois arrivées en EMS (FRAGNIÈRE, J-P, 2012, p.11).

Certaines personnes considèrent le travail exclusivement comme un gagne-pain, alors que beaucoup éprouvent l'envie de prolonger leur vie professionnelle pour les relations sociales et pour la valorisation, le sentiment d'utilité et le sens qu'il procure. Ce qui confirme le sentiment de « perte » éprouvé ensuite.

D'où cette nouvelle tendance à « l'activation ». Cette vision pourtant se centre sur le faire plutôt que sur l'être. Il ne suffit pas d'exister pour être reconnu socialement, mais bel et bien de se mettre en activité. Nous y reviendrons.

Comme le soulève une économiste, l'activation de l'emploi est une politique nouvelle qui vise à insérer le plus rapidement possible les personnes sans emploi pour diminuer le coût du travail et augmenter la concurrence sur le marché du travail (ERHEL, 2012). Par ces politiques économiques, la société vise de plus en plus à éviter l'inactivité.

Ces dernières années, de nouvelles politiques sociales ont mis au jour la notion de vieillissement actif afin de permettre aux personnes âgées de continuer de travailler, de rester plus longtemps en bonne santé et de conserver un rôle actif dans la société, par exemple par l'instauration du bénévolat. L'Union européenne s'est donné comme mission de développer des possibilités d'activation dans des domaines comme l'emploi, la protection et l'inclusion sociale, la santé publique, la société de l'information et le transport (COMMISSION EUROPÉENNE, 2010).

Nous pouvons constater que ce modèle d'une société « d'activation » traverse divers domaines de vie, notamment les politiques sociales et même le domaine de la vieillesse.

Enfin, l'envie de s'activer et de rester utile peut aussi cacher une peur d'être considérés comme des « dilapidateurs » des ressources collectives (pensions, soins... chers à la collectivité). C'est pour cela que les personnes retraitées s'engageraient dans une « seconde carrière », par le biais du bénévolat, par exemple (LORIAUX, M. & REMY, D., 2006, p.215).

Or, selon une étude sur les activités sociales des personnes âgées, les chercheurs ont réalisé que bien des individus rejoignent des activités diverses à la retraite pour rencontrer d'autres personnes et non pas seulement pour celles-ci en soi. Ils ont constaté que l'engagement social générerait un sentiment de confiance généralisé des personnes retraitées auprès des autres personnes. « Par la confiance qu'elle génère, la participation sociale intéresse de nombreux domaines de la politique publique : inclusion sociale, dialogue intergénérationnel, responsabilité civique... ». (SIRVEN, N. & GODEFROY, P., 2009, p.94) Cet aspect de l'activation des plus âgés qui les ouvre au monde extérieur et aux relations sociales est intéressant pour la suite de mes recherches.

3.5 2012 : Année du vieillissement actif

Dans le sens d'une société d'activation, le Parlement européen a exprimé en 2012 la volonté de reconnaître et de souligner la contribution importante qu'apportent les personnes âgées à la société. Une campagne a été instaurée pour valoriser deux dimensions :

- « dépasser un vieillissement passif, subi, entre le désœuvrement, l'inertie et l'abandon ;
- s'écarter d'un modèle de vieillissement adoptant une attitude qui exclut l'initiative, la participation... » (FRAGNIÈRE, J-P, 2012, p.5).

L'idée du vieillissement actif promeut divers types de projets :

- « des activités dans la sphère productive, dans le domaine privé et dans le monde de la production des services ;
- l'accès à des activités choisies qui sont autant de contributions à la vie sociale « ordinaire » (entraide, services de proximité, actions associatives...) » (p.6).

Ces projets poursuivent plusieurs objectifs sous-jacents :

- garantir des choix et accueillir les diversités ;
- permettre un « mieux vieillir » libéré des normalisations néopaternalistes et infantilisantes ;
- favoriser une autonomie porteuse de responsabilités ;
- associer les garanties de la liberté individuelle à la reconnaissance des besoins collectifs.

Même si la Suisse ne fait pas partie de l'Europe, elle a soutenu différents projets dans ce sens grâce à des organismes tels que Pro Senectute notamment.

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, « vieillir en restant actif est le processus consistant à optimiser les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'accroître la qualité de la vie pendant la vieillesse. » (OMS, 2012). Elle encourage à rester autonome dans la vie quotidienne tout en conservant sa place dans la société et en s'engageant en tant que citoyen. Toutefois, une auteure parle de l'importance de « vieillir activement » plutôt que d'inciter à une forme « d'activisme ». Notamment en permettant à la personne de « s'exprimer, de se réaliser à sa mesure, de s'enrichir et d'évoluer. » (PERSONNE, M., 2011, p.28)

Le projet Cyberthé entre dans ce mouvement général actuel. Il fait partie de cette « mode » ou cette « philosophie » de l'activation par la prise en charge de son avenir en tentant de rester à jour dans les nouvelles technologies informatiques.

3.6 L'adolescence

Les concepts d'adolescence et de jeunesse touchent les personnes fréquentant le Semestre de Motivation, qui organise le Cyberthé, et sont donc des notions à clarifier. Il m'a paru intéressant de comprendre par quelles étapes les jeunes passent et quelles difficultés ils peuvent rencontrer dans leur quotidien. Il me semble fascinant de découvrir comment ils organisent leurs relations et développent leur indépendance face à la société.

3.6.1 La définition de la jeunesse et de l'adolescence

L'adolescence se caractérise par la fin de l'enfance et l'intégration à la société adulte. De nombreuses personnes ont tenté de mettre des âges précis, mais cela est très difficile et controversé (DE LINARES, C. & METTON-GAYON, C., 2008, p.163). Selon un auteur, la jeunesse serait, quant à elle, la continuité entre deux âges de la vie : l'adolescence et l'âge adulte (p.169). L'adolescence ne correspondrait pas uniquement à la transformation du corps avec la puberté, ni à une crise identitaire, mais s'étalerait sur une période floue de 10 à 25 ans. Dans cette tranche d'âge, certains auteurs parlent même de pré-adolescence, post-adolescence et « d'adulescence ». Par rapport à la jeunesse, l'adolescence serait une période qui reste proche de l'enfance dans le sens qu'elle demeure encore sous le contrôle de la famille et de l'école (DELFORGE, H., 2004, p.8). Par contre, la jeunesse ne serait pas incompatible avec l'âge adulte. En effet, on peut être une jeune adulte mais pas une adolescent-e adulte. La jeunesse est, elle aussi, une notion ambiguë que l'on utilise plus souvent pour parler « d'état d'esprit jeune », qui constitue plutôt une « identité sociale qui fait référence à un potentiel de mobilisation » du jeune âge. (p.10). L'adolescence serait donc une première étape dans la « longue » jeunesse contemporaine (p.22).

3.6.2 Aujourd'hui, une étape qui dure

L'adolescence serait donc une période durant laquelle se déroule le processus du passage de l'enfance à l'état adulte (GOLDBETER-MERINFELD, E., 2008, p.14). Cette période durerait actuellement de plus en plus longtemps, pour des raisons économiques et sociales : par exemple, les obligations scolaires, le rallongement des études, la crise économique, l'entrée plus tardive dans le monde du travail, etc. Tous ces facteurs auraient une influence sur le prolongement de la période de dépendance économique. Le début de l'adolescence est toujours plus ou moins bien défini par les premiers signes pubertaires, mais l'entrée dans l'âge adulte l'est moins. L'auteure en déduit une « absence d'institutionnalisation de l'adolescence », car c'est un processus dont les limites sont difficiles à établir.

Dans les sociétés primitives, un temps de rituel était instauré pour célébrer cette entrée dans la vie adulte. Aujourd'hui, nous considérons que l'adolescence s'étend, en moyenne, de 11 à 25 ans, et nous avons mis en place, dans nos sociétés occidentales, des rites de passages plus segmentés qui varient, entre autres, selon les familles, comme « l'obtention des clés de la maison, des heures de sorties étalées, un accroissement progressif de l'intimité personnelle, l'accession à la vie sexuelle, l'obtention du permis de conduire, l'exercice du droit de vote, etc. » (GOLDBETER-MERINFELD, E., 2008, p.14). L'auteure décrit les rites de passage comme un « outil d'adaptation produit par la société, liés au sexe, à l'âge, au changement de rôle (abandon de l'enfant pour le rôle adulte) ; il facilite le changement en synchronisant le temps collectif avec l'évolution personnelle qui, au niveau de l'adolescence, mène vers une autonomisation affective, sexuelle et socio-économique de plus en plus grande. » (p.14) Ces rites sont donc une intersection entre le temps individuel et le temps social qui aident à marquer le passage et différencient l'avant de l'après. Selon l'auteure, ne pas en instaurer provoque comme « un arrêt dans le temps du fait de manque de marquage d'une évolution. » (p.15)

Un chercheur en éducation parle, quant à lui, de « seuils » à franchir pour accéder au statut d'adulte (obtention de diplôme, fin d'une formation, premier emploi,

stabilité professionnelle, carrière, mariage, mise en ménage, premier enfant...). Mais la société actuelle aurait tendance à diluer ces seuils d'où le rallongement de l'entrée dans la vie adulte. Ces étapes ont tendance à être reportées (DELFORGE, H., 2004, p.12). Comme dit plus haut, il y a une diversification des trajectoires de vie. Pour ce chercheur, une des principales causes de cet allongement de la jeunesse est la situation du monde du travail aujourd'hui, l'incertitude de l'emploi, les formations qui durent, la nécessité de l'aide financière prolongée des familles et donc de dépendance, etc. (p.14).

Dans toutes les cultures, le jeune est amené à se détacher de la famille, à prendre une nouvelle place dans la société et à trouver un nouvel équilibre. Mais, selon une autre auteure, on peut penser que de nos jours et dans nos sociétés modernes, ce processus est encore plus difficile, car la société n'offre plus, de manière officielle, une aide pour remplir cette « tâche » au moyen de « rites de puberté et d'initiation. » L'adolescent-e serait davantage seul-e dans sa lutte pour trouver sa place dans la société (DELTOMBE, H., 2010, p.46). Dans certaines cultures, toutefois, ces rites peuvent perdurer (par exemple la circoncision qui s'effectue à la puberté est encore présente dans de nombreuses sociétés). Par ces rites, une transition plus formalisée peut se faire pour arriver dans le monde des adultes.

3.6.3 L'idée de transition

Une auteure remet en question les termes que l'on utilise parfois pour décrire cette période de l'adolescence. Dans un effort de nuance, elle distingue les notions de transition, de crise et de changement et tente de démontrer les sens cachés de ces termes (TABORDA-SIMOES, M., 2005, p.523).

Elle ne nie pas le constat que les problèmes des jeunes sont accentués par le regard que la société pose sur eux et les entraves à leur insertion dans la vie active, notamment avec le prolongement de la scolarité ou le manque d'emplois. Elle démontre également que les expériences des jeunes varient en fonction des contextes où elles se déroulent. Mais elle tient à insister sur la nécessité d'éviter les interprétations réductionnistes qui pourraient compromettre la réalité entière de l'adolescence (TABORDA-SIMOES, M., 2005, p.523).

Elle commence par se pencher sur la notion de transition. Pour elle, celle-ci ne sert pas à caractériser de façon spécifique la période de l'adolescence. Toutes les autres périodes de la vie peuvent être vues comme des périodes de transition. Ce serait considérer la jeunesse comme une période d'attente dans laquelle de nombreuses questions n'ont pas encore été résolues (comme, par exemple, le choix d'une carrière) (TABORDA-SIMOES, M., 2005, p.523). Elle considère qu'utiliser ce terme voudrait dire que l'enfance et l'âge adulte seraient des périodes dites stables. Mais cette idée est plutôt contestée. Pour elle, le développement est un « processus long et complexe qui coïncide avec le cycle de la vie. » (p.524). S'appuyant sur plusieurs auteurs, elle réfute l'idée de transition selon laquelle l'adolescence surviendrait à l'apparition de la puberté, car cette dernière varie énormément selon les individus et les sexes et peut même être influencée par le milieu, le climat, la culture etc. Il ne faut pas confondre adolescence et puberté. Elle est d'accord de dire que le commencement comme la fin de l'adolescence restent flous, font toujours l'objet de débats et se modifient

au cours de l'histoire, en fonction des sociétés et de leurs attentes. Donc, pour elle, l'idée de transition se révèle insuffisante pour décrire l'adolescence.

3.6.4 L'idée de crise

La même auteure réfute encore davantage la notion de crise, qui sous-entend une période de tensions et de conflits inévitables ou encore de perturbations et d'inadaptations qui sont souvent considérées, dans les esprits de nombreuses personnes, comme indispensables pour avoir un meilleur équilibre dans la vie adulte. La crise signifie qu'il y a eu rupture pour aller d'un état d'harmonie antérieur vers une période de turbulences (TABORDA-SIMOES, M., 2005, p.125). Or, il a été prouvé que les jeunes ont en majorité une bonne capacité à faire face aux situations et à entrer dans la vie adulte, et aucune recherche n'a été faite pour prouver de manière empirique que les conflits étaient inévitables entre parents et enfants (p.126). Il est vrai que la dynamique familiale se modifie et, par voie de conséquence, les comportements aussi. Mais cela ne veut pas dire que ces adaptations s'accompagnent forcément de tensions. C'est ainsi que les auteurs ont été amenés à modifier leurs propos en parlant plutôt de « processus », de « passage » voire « d'opération » (p.127). Parler de crise a une connotation négative qui sous-entend que c'est une « étape à passer », alors que cette étape renferme de nouvelles potentialités.

Une autre auteure emploie le terme de crise, mais davantage dans le sens d'un bouleversement et d'une nouvelle adaptation à faire entre le ou la jeune et sa famille (GOLDBETER-MERINFELD, E., 2008, p.15).

Pourtant, ce terme est encore très largement utilisé et, selon une dernière auteure, à l'adolescence, « tous les éléments d'une crise sont réunis, ils ne sont pas contournables » (DELTOMBE, H., 2010, p.42).

3.6.5 L'idée de changement et de développement

Pour clore ce chapitre, je souhaite encore expliciter la notion de changement concernant cette période de l'adolescence. Une auteure considère cette théorie plus adaptée (TABORDA-SIMOES, M., 2005, p.528), car elle présuppose l'existence de transformations progressives et d'adaptations graduelles entre les jeunes et leur environnement. Piaget en avait déjà parlé lors de ses recherches. Les changements cognitifs qu'il a observés n'ont jusqu'ici pas été réfutés par d'autres auteurs. Il a prouvé que l'adolescence fait émerger une nouvelle forme de pensée, la pensée opératoire formelle. Il s'agit « d'une pensée abstraite, hypothético-déductive », capable d'accéder au « monde des possibles » (p.528). La notion de changement ne contredit pas l'existence de processus généraux à travers lesquels les jeunes doivent passer mais tient compte des grandes différences interindividuelles. Pour l'auteur, l'adolescence est une période de développement marquée par le signe du changement, mais particulière dans sa complexité et ses caractéristiques propres (p.530).

Selon des études, les comportements des adolescent-e-s varient en fonction des époques, des cultures, des coutumes et même des milieux socio-économiques, comme nous l'avons vu plus haut. Les interprétations (dimensions/niveaux) restent toutefois très souvent les mêmes, ce qui pourrait nous amener à reconnaître que l'adolescence est bel et bien une période du développement humain à part entière (DA CONCEIÇÃO TABORDA-SIMÕES, M., 2005, p.522).

Selon d'autres auteurs, « avec l'apport de la sociologie, le changement n'est plus seulement perçu comme un processus biologique ou psychique, mais également social. » (DE LINARES, C. & METTON-GAYON, C., 2008, p.176). Ces auteurs révèlent donc trois dimensions dans le développement de l'adolescence, dont voici les détails.

L'adolescence est une période « d'apprentissage », de changement et de développement à plusieurs niveaux:

- 1) Social : trouver une place dans la société, la vie professionnelle et relationnelle. (DELAROCHE, P., 2007, p.9)
- 2) Physiologique : s'approprier un nouveau corps et le maîtriser. (p.9)
- 3) Psychologique : découvrir sa personnalité et son identité. (p.9)

L'adolescent-e réalise ces développements en différentes étapes pour entrer dans un processus d'individuation, avec certes des variations interindividuelles. Il passe par une phase de distanciation de son milieu familial pour trouver une nouvelle identification (avec les pairs notamment). Puis, une phase de deuil de son milieu familial et de son corps d'enfant se réalise. Il doit ensuite se réapproprier son corps et sa vie en s'affirmant en tant qu'individu à part entière et unique. Il va s'appuyer sur les modèles de son enfance et tenter d'en trouver des autres dans la société (p.53).

Un auteur ajoute que le cerveau de l'adolescent arrive à maturation en lui offrant les compétences cognitives pour penser, analyser le monde qui l'entoure par lui-même, prendre conscience des émotions des autres. Il peut, petit à petit, choisir ce qu'il veut être et décider des relations qu'il veut établir dans son environnement, la place qu'il veut prendre dans la société (PHAN, O. & CO, 2008, p.143). Ces changements sociaux, physiologiques et psychiques apparaissent sans la volonté de l'adolescent. Regardons plus en détail ces trois dimensions.

3.7 L'adolescent et son entourage social

D'après des auteurs, la souffrance ou l'insécurité créée par la période de l'adolescence constituent une des raisons pour lesquelles la personne reste proche de ses parents, malgré sa volonté de s'en détacher. Une forme d'ambivalence s'installe, souvent difficile à comprendre et à gérer pour les parents, qui font face à ces changements modifiant la relation parent-enfant. Selon ces auteurs, les parents devront rester attentifs à la vie de l'adolescent-e, tout en respectant sa vie privée ; maintenir un cadre, tout en lui laissant prendre de plus en plus d'initiatives ; continuer à prodiguer des conseils, mais de manière interactive et non directive. (PHAN, O. & CO, 2008, p.144)

Malgré tout, l'adolescent-e passe la plupart de son temps en dehors du cercle familial, les pairs occupent une place privilégiée, la personne s'ouvre au monde, elle commence à gérer ses relations et à organiser ses fréquentations. L'individu est très influençable, et c'est une des raisons pour lesquelles des personnes de ressources et un entourage de confiance sont importants pour lui. Les pairs qu'il va rencontrer peuvent se montrer aidant ou alors rejetant. La jeune personne recherche des modèles externes à sa famille proche (PHAN, O. & CO, 2008, p.146).

Retenons que les liens qui se créent pendant cette période de vie sont cruciaux et peuvent indiquer si les jeunes vivent une socialisation et une insertion sociale « saine ». Chaque lien lui ouvre un cercle social, comme une fenêtre sur le monde, un soutien riche (BIDART, C. & PELLISSIER, A., 2002, p.19). Des auteures révèlent pourtant que, pour les jeunes, l'entrée dans le monde du travail est un chamboulement des liens créés jusque-là dans leur parcours de vie. Elles ont constaté globalement une diminution des liens avec l'âge (p.23). Les jeunes ont tendance à perdre rapidement leurs amis d'enfance à l'entrée dans la vie active (p.26). Le réseau professionnel crée des liens « à part », par rapport aux contacts créés jusqu'ici. Il regarnit tout doucement le réseau perdu à la sortie de l'école ou des études, mais ces liens sont rarement aussi forts qu'avant (p.28). Les jeunes qui peinent à trouver une place de stage, d'apprentissage ou de formation après leur sortie d'école sont davantage susceptibles de perdre de vue leurs amis et de voir leur réseau diminuer. Cela peut les déstabiliser et les faire se sentir plus seuls pour affronter ces difficultés (p.30). Enfin, avec l'entrée dans la vie adulte, les liens sociaux se font de manière plus élective et affinitaire que lorsque les jeunes mêlaient divers registres relationnels et attachaient une plus grande importance au groupe et aux activités multiples (p.46).

3.8 L'adolescent et son corps

La deuxième dimension dans le développement de l'adolescent-e comprend les changements physiologiques. D'un point de vue scientifique, l'individu traverse une période cruciale de sa vie en acquérant des nouvelles capacités. Son corps se modifie et lui donne la possibilité de procréer, de séduire et d'être séduit. Son cerveau arrive à maturation en lui offrant les compétences cognitives pour penser, analyser le monde qui l'entoure par lui-même, prendre conscience de ses émotions et de celles des autres. Il peut, petit à petit, choisir ce qu'il veut être et décider des relations qu'il veut établir dans son environnement, la place qu'il veut prendre dans la société (PHAN, O. & CO, 2008, p.143). L'être devient pleinement conscient du monde et de ses réalités, ce qui peut être douloureux pour lui d'être face à celles-ci, mais il a maintenant la possibilité d'interpréter et de réfléchir à ces événements, grâce à son développement cognitif. La possibilité de faire des choix personnels est accentuée et offre une grande satisfaction mais également de la souffrance parfois.

3.9 Une période de conflit psychique

Nous avons tous une image prédéfinie dans nos têtes de ce qu'est l'adolescence. Pourtant, comme dans de nombreuses catégories d'âge que nous avons tendance à créer, de multiples contradictions, voire des idées faussées, se figent dans nos esprits.

Pour parler du développement psychologique, j'aimerais citer cette auteure : « Les conflits psychiques sont inéluctables à l'adolescence, à cette phase de transition entre l'enfance et l'âge adulte, moment d'arrachement à l'enfance et de recherche d'un avenir. » (DELTOMBE, H., 2010, p.41). L'adolescence serait donc une période cruciale où la « dimension du manque » se ressent plus vivement qu'à une autre période de vie, par le sentiment de solitude, de perte de repères et de sécurités. L'adolescent-e jonglerait entre une solitude extrême et le désir de créer des liens et en éprouverait de l'angoisse (p.205).

L'adolescence se caractérise par une volonté d'individuation « au sein d'une relation intense avec ses parents dont la présence demeure cruciale. » D'après une auteure, la personne accomplit différentes tâches : « Développer un sens cohérent d'identité, se mettre à l'aise avec la sexualité, établir des connexions avec ses pairs et acquérir les compétences nécessaires pour gérer le monde adulte. » Il devient davantage responsable de lui-même (GOLDBETER-MERINFELD, É., 2008, p.15). Toutefois, nous l'avons vu, ce n'est pas parce qu'il y a des conflits psychiques qu'il y a forcément des crises. C'est d'ailleurs pour cette raison que la majorité des adolescents-tes traversent cette période sans grande difficulté.

Quoi qu'il en soit, l'adolescence reste un passage dans lequel la solitude est un affect-clé. Malgré son ouverture au monde et aux nouvelles relations, la personne, par son autonomie psychique, peut risquer d'être confrontée à l'indifférence et à l'abandon. La jeune personne est tiraillée entre la dépendance aux autres et l'envie d'indépendance pour sa vie. Comme le dit Philippe Gutton, professeur d'université : « La problématique de la solitude est une affaire de temporalité ». (GUTTON, P., 2007, p.83) Il explique cela par le fait que l'adolescent-e se retrouve à faire une pause dans le présent, un point sur son passé et une projection sur l'avenir. La personne ne s'isole pas nécessairement physiquement mais traverse une phase psychique intense de son existence. L'auteur rappelle, en effet, qu'un sujet isolé peut ne pas être solitaire et qu'un sujet qui se sent solitaire n'est pas forcément isolé. Cela est vrai à tous les âges de la vie. L'adolescent-e, malgré le fait qu'il ou elle peut être bien entouré-e, peut se sentir seul-e face à ses choix. Cette solitude pourra aussi générer de la créativité chez la personne en lui ouvrant des portes sur ses choix d'avenir et en lui donnant davantage d'assurance (p.86).

Cela dit, je souhaite encore faire un bref détour sur notre monde actuel qui a été modifié par les technologies modernes, créant de nouveaux enjeux, notamment dans la vie des adolescents-es.

3.10 Les jeunes et les nouvelles technologies

Les difficultés, pour arriver à une définition commune de l'adolescence, sont liées au fait que les traits sociaux des adolescent-e-s ne cessent d'évoluer et, selon des auteures, entre autres en raison des changements technologiques et sociaux. L'arrivée des nouvelles technologies de communication (TIC : Technologies de l'Information et de la Communication) ont amené de nouveaux comportements. Les adolescent-e-s deviennent plus rapidement autonomes, se créent une véritable culture de jeunes et développent une plus grande liberté à plusieurs niveaux, que leurs parents n'avaient pas à leur âge (DE LINARES, C. & METTON-GAYON, C., 2008, p.172). Grâce à la démultiplication des supports de communication et des nouvelles technologies, les jeunes maintiennent des liens fréquents et ponctuels avec leurs amis ou membres de leur entourage. Ces pratiques renforcent la culture adolescente et créent de nouveaux repères pour les jeunes de notre époque. C'est un univers à part entière avec des codes particuliers (langage, règle etc.). D'après les auteures, « des frontières sont ainsi dressées avec le monde des adultes... » (p.174).

Dans le même sens, « le portrait social de l'adolescence est en constante mutation. Ce nouvel âge de la vie ne cesse de se redéfinir depuis le XIXe siècle,

tant dans sa nature que dans ses frontières. [...] Les adolescent-e-s sont aujourd'hui conduits à s'inscrire dans une altérité générationnelle pour s'émanciper d'assignations identitaires. » (p.176) Cela signifie que l'adolescent utilise le développement actuel de la société pour se créer une identité. Les moyens techniques sont une manière de les amener vers une autonomisation et une responsabilisation de leur vie. Toutefois, cette volonté de quitter le monde de l'enfance, de changer et de s'émanciper n'est pas facile. L'entrée dans le monde du travail, qui fait partie du processus, ne se fait pas sans difficultés.

Des études montrent que l'utilisation de ces nouvelles technologies et notamment des réseaux sociaux n'est pas sans risque. Le terme d'« amis » utilisé à travers ceux-ci n'a certainement pas la même signification que dans la réalité. Ce n'est pas toujours une relation étroite entre deux personnes qui s'apprécient, mais parfois simplement des intérêts communs. De nombreux détails intimes, des informations personnelles et des opinions sont échangés, qui permettent à tout un chacun de partager son espace de confiance. « Cette confiance est un concept particulier, où le désir de contact l'emporte sur les exigences de sécurité des données, qui semblent être reléguées au second plan. » (FILLIETTAZ, F. & GREGORI, M., 2011, p.8)

Aujourd'hui, les jeunes grandissent dans une société bouleversée par des mélanges entre la sphère publique et la sphère privée. « Les nouvelles technologies viennent modifier l'infrastructure sur laquelle s'appuient les échanges sociaux et la diffusion de l'information. Les jeunes accueillent facilement ces changements, mais souvent avec la fougue et la maladresse candide d'un éléphant dans un magasin de porcelaine. » (BOYD, D., 2007, p.1)

De nombreux débats étant faits sur les bienfaits ou les méfaits de ces nouvelles technologies, je ne souhaite pas m'attarder sur le sujet mais préfère mettre en avant les arguments des deux parties pour les garder en mémoire dans la suite de mon travail. Voici un tableau récapitulatif des effets d'Internet (TIC) selon deux discours distincts :

Discours optimiste	Discours pessimiste
Tourné vers le futur et promet un avenir meilleur	Dénonce <i>l'impérialisme communicationnel</i> qui opprime les citoyens
Net <ul style="list-style-type: none"> • Promesse d'un monde meilleur • Inéluctable (le Net est associé au progrès de la technique et, par extension, au progrès social) 	Net <ul style="list-style-type: none"> • Antihumaniste • Hégémonie américaine sur le marché mondial
L'usage du Net : <ul style="list-style-type: none"> • Permet de faire la connaissance de nouvelles personnes et facilite le maintien de relations existantes 	L'usage du Net : <ul style="list-style-type: none"> • Contribue à la formation de relations peu engageantes parce que l'être ensemble est remplacé par l'interactivité

<ul style="list-style-type: none"> • Entraîne une augmentation d'échanges, donc plus de « créativité collective » • Permet la création d'un nouvel outil de mobilisation pour la société civile, donc rend plus facile la participation à un projet de société 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribue à créer un gouffre entre ceux qui sont branchés et ceux qui ne le sont pas • Contribue à la désynchronisation des activités sociales et donc constitue une sorte d'obstacle à l'élaboration de projets collectifs
--	--

Bien entendu, les deux points de vue sont défendables, et je trouve intéressant de penser que la situation et le vécu sont singuliers pour chaque individu. (LAFLAMME, S. & LAFORTUNE, S., 2006, p.2)

Je souhaite tout de même revenir sur les propos d'une dernière auteure, selon laquelle « l'espace du web social permet l'expression et la diffusion d'idées multiples ». Il est un lieu d'échange, de débats et de lien social. Mais, pour elle, au sein de cette diversité, les personnes restent entre semblables. Même si les échanges électroniques peuvent être une source d'ouverture et de richesse, « ils pourraient aussi devenir un facteur d'enfermement pathologique, si aucun retour ne s'opère dans les réalités du monde physique. » (BACHA, J., 2013, p.80)

L'isolement de l'individu dans le monde virtuel est un risque réel et peut se manifester par « une absence d'activités sociales et de relations interpersonnelles en dehors de celles développées sur les réseaux sociaux. » (p.80) Étant donné que le projet Cyberthé tente d'utiliser les nouvelles technologies comme outil à la création de liens concrets, il m'a paru intéressant de développer cette problématique actuelle.

3.11 L'adolescent et l'entrée dans le monde du travail

Je désire parler plus longuement de l'entrée dans le monde du travail, étant donné la situation des jeunes accompagnés par le SEMO, actifs au sein du projet Cyberthé. En effet, ceux-ci se retrouvent sans emploi, dans une situation qu'ils n'ont certainement pas pu choisir, en recherche d'un travail ou d'une formation qui les motive et qui leur corresponde, et donc à l'écart du système économique.

3.11.1 Les obstacles à la formation professionnelle

En Suisse, la formation professionnelle (de type CFC) est encore une voie très prisée lorsque les jeunes sortent de l'école obligatoire. Cette formation est étroitement liée au marché de l'emploi. Les lieux de formation sont en grande partie des entreprises qui sont « soumises aux impératifs de rentabilité et de productivité » mais également tenues de rendre les personnes « employables » sur le marché. Aujourd'hui, il y a une augmentation des métiers tertiaires qui sont offerts par les entreprises, etc. Ces changements requiert de plus en plus de personnes flexibles et polyvalentes, avec de l'expérience. C'est une raison qui fait que la formation professionnelle en Suisse a augmenté d'une manière générale les exigences et le niveau de formation est à la hausse. Une « intellectualisation » des métiers se développe (MASDONATI, J., & CO, 2007, p.17). Pour ces auteurs, ces nouveaux défis risquent d'exclure un nombre croissant de jeunes. Il y a ainsi un décalage entre le nombre de places à disposition et le nombre de jeunes qui doivent, dès leur sortie d'école, se « battre » pour trouver un employeur. Par

conséquent, leur choix ne se porte pas forcément sur un métier qui leur plaît, mais ils s'y engagent par défaut ou se retrouvent exclus et dans des solutions dites « transitoires », comme par exemple le SEMO (p.18). D'ailleurs, il ne faut pas oublier que, même une fois que ces jeunes ont trouvé une place d'apprentissage, le risque de chômage et de rupture du contrat d'apprentissage reste très présent, et ce sont des pressions qui pèsent sur eux.

Nous constatons qu'il existe de nombreuses raisons pour lesquelles les jeunes ne trouvent pas de places d'apprentissages : restructuration des entreprises (avec, par exemple, des exigences croissantes), diminution du nombre de maîtres d'apprentissage, trop grande charge financière et administrative pour les entreprises, soucis de la charge psychosociale de certaines situations personnelles chez les jeunes, décalage entre le souhait des jeunes et l'offre, discriminations pour les jeunes migrants, manque de soutien familial, etc. (ANTONIN TATTINI, V., 2012, p.6-7)

On connaît aujourd'hui l'importance de l'identité professionnelle que tout un chacun peut se créer par son emploi. Celle-ci se crée notamment au travers de la reconnaissance par autrui au travail (notamment avec le salaire et toute la symbolique du travail en général). Comme le révèlent les auteurs, entrer dans le marché du travail ne signifie pas seulement gagner un salaire mais faire partie d'un groupe dans la société (MASDONATI, J., & CO, 2007, p.19). Or, nous constatons aujourd'hui qu'une trajectoire tracée d'avance n'est souvent plus possible ; chacun est amené à se réorienter professionnellement et à se former à tout âge pour ne pas être exclu et garder une place.

3.11.2 Les difficultés rencontrées à la fin de la scolarité obligatoire

Pour les jeunes, cette situation actuelle est d'autant plus difficile qu'ils peuvent débiter leur apprentissage à partir de 15 ans, et, comme nous l'avons vu plus haut, c'est une période de construction où ils cherchent à se définir en tant que personne et à se positionner au sein de la société. Cette instabilité professionnelle peut donc être d'autant plus désécurisante pour eux. Pour cet auteur, tant que les jeunes ne sont pas reconnus comme acteurs productifs et comme individus à part entière, avec un statut clairement défini, ils ne pourront pas se construire une identité professionnelle et pourront se sentir en « manque de reconnaissance sur le plan économique, interpersonnel et social » (MASDONATI, J., & CO, 2007, p.19). Certains ont pu vivre un parcours scolaire difficile, et la pratique sur le lieu de travail (pour les apprentissages, par exemple) peut être une revalorisation de leur estime personnelle. L'auteur parle également de l'importance du formateur sur le lieu de travail, qui n'a pas seulement un rôle de « patron » mais qui est une référence importante et le moyen d'intégrer plus facilement le jeune dans l'entreprise (p. 20-22). Je trouve ce point intéressant pour mon travail, car il montre l'importance pour les jeunes d'avoir des personnes de référence plus âgées sur lesquelles s'appuyer.

Lorsque les jeunes ne trouvent pas de place ou se retrouvent en échecs répétés avant même de pouvoir entrer en formation, leur estime personnelle peut être affaiblie. Ils se retrouvent donc parfois plusieurs années dans des solutions « transitoires » (10^{ème} année de formation, mesures dans le cadre de l'assurance chômage, comme le SEMO). Selon cette même étude, les jeunes d'origine

étrangère sont plus nombreux dans ce genre de situations et peuvent ressentir très tôt un sentiment de stigmatisation et d'exclusion sociale (p.23).

Ces périodes de formations professionnelles sont particulières, car elles mettent les jeunes au défi et les poussent à vouloir être considérés comme des professionnels alors qu'en même temps ils souhaitent certainement être encadrés et soutenus. C'est toute l'ambivalence de cette période de vie où l'expérience leur manque et dans laquelle ils peuvent être encore fragiles dans leur identité (p.24).

Les mêmes auteurs soulèvent que les jeunes en rupture d'apprentissage, ayant quitté prématurément le système de formation professionnelle, ne se sentant pas faire partie de la société, peuvent commencer à consommer des psychotropes, ce qui peut révéler un malaise psychique et social. Certains parlent de réelles souffrances. Ces jeunes doivent faire beaucoup d'efforts pour « s'adapter à un système et un contexte qui exige beaucoup de leur part. » D'autant plus que « sans formation post-obligatoire, les risques de précarité et de pauvreté qui y sont associés sont importants. » (p.25). C'est un atout non-négligeable d'avoir la possibilité de faire une formation et d'obtenir un diplôme au terme du parcours choisi.

Enfin, les auteurs distinguent encore de nombreuses failles dans notre système suisse et proposent des alternatives, des idées et des solutions pour accompagner de manière plus soutenue les jeunes pour les amener dans le monde du travail. Par exemple, le coaching (suivi personnalisé dans la durée) et le case management (coordination des mesures et institutions déjà impliquées dans le suivi des jeunes). Plusieurs mesures sont actuellement testées et d'autres vont probablement se perfectionner (p.26). Par exemple, la participation au SEMO, comme nous allons le voir, dure jusqu'à l'obtention d'un contrat de formation ou d'une solution d'insertion satisfaisante mais ne peut dépasser 12 mois en théorie. Cette courte période pourrait être insuffisante pour certains jeunes.

Les risques d'exclusion au cours de ce long processus d'intégration dans la vie professionnelle active semblent s'accroître pour certains individus, qui sont moins bien armés pour s'adapter à notre système sociétal économique et scolaire, peu accompagnés par des professionnels pour leur insertion ou mal soutenus par leur environnement familial (DELFORGE, H., 2004, p.15).

Le SEMO poursuit justement des buts similaires. Toutefois, il est important d'être conscient de l'enjeu de « l'inactivation » de ces jeunes dans le monde professionnel. L'impact sur leur santé est un sujet de plus en plus étudié ces dernières années.

Du côté de leur santé, selon une étude suisse sur les caractéristiques des jeunes en rupture d'apprentissage, hors formation ou hors emploi, ceux-ci seraient plus souvent issus de grandes familles dissociées ou monoparentales et appartenant à une minorité dévalorisée. Cette étude n'est pas très récente, mais les chercheurs avaient déjà pu constater l'état de leur bien-être souvent perturbé aux niveaux physiques, psychiques ou sociales. Ces jeunes peuvent même être amenés à user davantage de drogues que leurs pairs scolarisés ou pris en charge. Comme déjà dit, de manière générale, ils se sentent moins capables de se profiler dans leur avenir et ont davantage tendance à anticiper l'échec. Des troubles psychiques de nature et d'intensité diverses se manifestent plus facilement chez eux.

« L'absence d'un véritable projet de vie, la perception douloureuse de n'être nulle part attendu, apprécié, valorisé, les conduirait à négliger leur santé. » (FERRON, C. & CO, 1997, p.13-17). Toutefois, chaque trajectoire est unique et certains problèmes de santé existaient certainement avant que le ou la jeune se retrouve en situation instable à la sortie de l'école. Les chercheurs insistent sur la déstabilisation vécue lorsqu'une personne se retrouve sans activité, d'où l'importance des structures d'accompagnement pour la réinsertion professionnelle.

3.12 Les liens intergénérationnels

Après avoir approfondis les concepts de vieillesse et de jeunesse, en tentant de comprendre les phases et les difficultés qu'ils pouvaient traverser, il m'a semblé intéressant de voir les similitudes entre ces deux tranches de population. Deux générations que tout pourrait éloigner auraient-elles quelque chose à partager, voire à apprendre l'une de l'autre ? La mise en lien entre ces deux générations est-elle courante et, si oui, dans quelle mesure ?

De nos jours, nous entendons souvent parler de la notion d'intergénérationnel, sans en connaître tous les sens. Ce terme désigne les relations entre les générations. Il est passablement utilisé et mis en avant, au niveau des politiques, des institutions sociales, même des loisirs, etc. 1999 a été l'année internationale de la solidarité entre les générations. Ces relations sont familiales, extra-familiales ou sociétales. Chaque sphère a une influence sur les autres. Par exemple, pour les assurances sociales, si une génération augmente ses « prestations », l'autre risque d'être bouleversée, etc. Les échanges intergénérationnels existent depuis toujours. « Ceux-ci se développent dans la cellule familiale, y compris lorsqu'elle est recomposée et dans l'ensemble des relations sociales. » (FRAGNIÈRE, J-P., 2012, p.145) Cette notion est différente de l'intragénérationnel caractérisé par des liens créés entre les membres de la même génération ou les personnes du même âge (les pairs) (p.201).

Au début de ce chapitre, je désire faire quelques liens entre les deux tranches de population côtoyées dans mes recherches et expliquer le « brouillage » qu'il existe à l'heure actuelle.

3.12.1 Jeunes et vieux

Comme nous l'avons vu jusqu'ici, notre époque amène les adultes, voire la personne vieillissante, dans un rôle d'élève, notamment par le biais de la formation permanente, le départ tardif à la retraite et l'activation. L'adolescence et la jeunesse deviennent interminables également par la prolongation de la scolarité, comme mentionné ci-dessus. Ces nouvelles organisations de l'existence font leur chemin dans notre société actuelle. L'adolescence et la personne âgée ont pris de l'importance dans notre culture, alors que cela n'a pas toujours été le cas. Cela fait environ un siècle que ces âges sont reconnus et catégorisés (BOUTINET, J-P., 2010, p.61). Les limites devenant plus floues, cette non-segmentation peut amener parfois un manque de repères et de « police » des âges. Les personnes peuvent ne pas se sentir appartenir à une catégorie d'âge déterminée et manquer de reconnaissance identitaire (p. ex. : départ à la retraite ou entrée dans une profession) (p.62). De plus, l'auteur révèle un changement de fonctionnement au niveau de la transmission des savoirs entre générations. La communication technologique est devenue un outil utilisé par tous mais davantage maîtrisé par les enfants, comme vu précédemment. Il fait référence à la

manipulation des nouvelles technologies et de l'apprentissage des plus jeunes aux plus âgés. Pour lui, cela accentue le « brouillage » des âges de notre époque. Comme si l'enfant devenait adulte précocement et que l'adulte régressait et redevenait dépendant (p.63). Mais, pour l'auteur, une chose est sûre, tant que les jeunes ne sont pas insérés professionnellement, ils-elles ne sont pas considérés-e-s comme matures et adultes au sein de la société, car ils-elles ne peuvent pas subvenir seul-e-s à leurs besoins (p.65).

Un point commun entre les jeunes et les plus âgés est la difficulté pour eux de trouver de l'emploi. Nous savons aujourd'hui que les places de travail sont de plus en plus rares et que les jeunes, par leur manque d'expériences, ainsi que les personnes âgées, par leur présumée énergie faiblissante ou leur coût pour l'employeur (assurances sociales plus chères...), sont peu reconnues et recherchées. La logique économique est devenue telle que beaucoup d'entre eux se sentent considérés. Il y aurait une forme de dévalorisation sociale dans le monde du travail (p.66). Cet auteur conclut son article par la particularité et la singularité des âges à traverser des étapes qui sont faites de capacités et d'absences. Pour lui, la résistance est caractéristique de la jeunesse dans le sens que celle-ci est capable de déployer une grande énergie sur un court laps de temps, mais qu'elle s'érode rapidement. A contrario, la vieillesse amène, quant à elle, l'endurance et la persévérance qui se développent au fil du temps (p.68-69).

Pourtant, une chose les distingue tout de même. Les personnes âgées actuelles n'ont souvent pas eu de difficulté à s'insérer dans le monde du travail alors que pour les jeunes d'aujourd'hui, cette situation est courante. Cet aspect les différencie au niveau de leur parcours et de leurs expériences.

Un autre auteur valorise cette catégorisation des populations en expliquant que c'est un « processus qui permet l'organisation de notre entourage, sa systématisation en le structurant, en le rendant ainsi plus explicable, et contrôlable. » Pour lui, c'est un aspect positif qui nous aide à fonctionner dans les nombreuses informations qui nous parviennent. Cela permet aux personnes de mieux se situer par rapport aux autres et de se différencier. Elles apprennent mieux à se connaître, à se définir en fonction de ses « appartenances catégorielles. » (PERSONNE, M., 2011, p.22). Mais il accepte que des catégories trop simplifiées pourraient amener à des stéréotypes et gommer « le caractère pluriel de la vieillesse et du vieillissement ». Il explique bien l'ambivalence de chacun dans le besoin de se sentir reconnu « parce que nous sommes semblables à d'autres membres de notre groupe d'appartenance (la conformité) et du besoin de se sentir unique (la différenciation) ». (p.24) Avoir une identité serait se reconnaître soi-même, mais aussi être reconnu par les autres, dans nos capacités et nos qualités. Le besoin de reconnaissance sociale et personnelle est particulièrement important chez les personnes âgées ainsi que chez les jeunes. D'autant plus si ces personnes se sentent en position d'insécurité, d'infériorité ou d'exclusion à un moment donné dans leur parcours de vie (p.25).

Chaque âge ou stade de vie (enfance, adolescence, jeunesse, âge adulte, vieillesse, grand âge) ponctue la vie individuelle et est marqué par des terminologies et des idées, parfois imaginaires (PECOLO, A., 2011, p.22).

Pour l'auteure, il existe parfois des personnes particulièrement fragiles aux deux « extrémités » de l'échelle des âges (p.26).

Je souhaite pour terminer citer un autre auteur : « Puisque la vieillesse induit en quelque sorte un mouvement de sortie et que l'adolescence implique un moratoire d'entrée, se dessine une dynamique commune d'entre-deux. Cet entre-deux peut être un facteur de marginalisation, mais aussi de nouvelle socialisation. » (TARAMARCAZ, O., 2005, p.37) Pour lui, le vieux doit trouver sa place en sortant du modèle de productivité socio-économique et le jeune en entrant dans la vie adulte à partir de ses apprentissages accomplis durant l'enfance.

3.12.2 Les générations¹

Avant de parler des relations et des échanges entre générations, il est important de définir celles-ci et leurs divers types:

- La génération généalogique

Il s'agit d'un ensemble d'individus reliés par le sang, dans une même famille. Cette génération englobe plusieurs âges (p. ex. : enfants, parents, grands-parents, arrière-grands-parents). Une même personne dans une famille peut être en même temps fille, mère ou encore grand-mère. Chacune de ces appellations correspond à une place, un rôle, une responsabilité au sein de la famille (ATTIAS-DONFUT, C., 1991, p.60 et 97). Selon des auteurs, dans le passé, les familles étendues étaient « larges », alors qu'aujourd'hui, les familles étendues sont « longues » (VERCAUTEREN, R., PREDAZZI, M. & LORIAUX, M., 2001, p.73). Cela signifie que les personnes vivent actuellement plus longtemps et ont plus de chance de voir vieillir leurs grands-parents ou grandir leurs petits-enfants.

- La génération démographique

Les individus sont d'une même génération dite démographique s'ils sont nés à la même date. Ils traversent donc ensemble toutes les étapes d'âges, passant par l'enfance, l'adolescence, l'âge adulte, etc. Toutefois, une personne de 25 ans sera considérée comme une jeune adulte si elle est encore en études et qu'elle vit chez ses parents, tandis qu'une autre sera déjà perçue dans la phase adulte si elle est par exemple mariée ou qu'elle a un enfant.

- La génération historique

Cette génération correspond à une période historique caractérisée par des idées et des fonctionnements au sein de la société elle-même. Ce sont des personnes liées à une époque donnée et toutes ses représentations (BAHUAUD, M., DESTAL, C. & PECOLO, A., 2011, p.5-6).

- La génération sociocognitive

Cette variété de génération est plus spécifique d'un fait historique marquant, une étape de l'évolution de la société (p. ex. la génération de mai 68...). Ils en ressortent souvent avec une vision commune de la société (ATTIAS-DONFUT, C., 1991, p.59).

- La génération strate

¹Partie rédigée en collaboration avec Camille Gössi, étudiante HES, Bach 12.

Cette définition se rapporte aux étapes de vie. Comme le souligne l'auteure, c'est un ensemble de personnes situées à une étape de vie, appelée strate d'âge. Les critères de catégorisation sont en lien avec les représentations que la société a d'un individu (p. ex. le rôle dans la société, son occupation, ses activités, sa situation familiale.) liées à un cycle de vie qu'ils vont traverser (enfance puis adolescence, etc.). Cette catégorisation est très aléatoire et dépend du parcours de vie de chaque individu et est variable d'une culture à une autre. Par ailleurs, elle évolue dans l'histoire selon les nouvelles façons de vivre ou les mentalités (ATTIAS-DONFUT, C., 1991, p.59).

- La génération du « Welfare »

Selon une recherche, il existerait une 6^{ème} définition possible à la notion de génération en séparant les individus d'une société selon leur participation au monde du travail et leurs cotisations sociales, en « rapport spécifique au système de protection sociale ». Nous aurions donc trois générations :

- 1) celle qui travaille, composée de personnes actives qui cotisent pour les caisses de l'État (avec le système de protection sociale) ;
- 2) celle qui n'est pas encore entrée dans la vie active, regroupant les personnes en formation, en études et qui ne cotisent pas encore ou peu. Elles reçoivent parfois de l'aide de l'Etat sous forme de bourse ;
- 3) et celle qui est sortie de la vie active : ce sont les personnes retraitées, qui reçoivent une rente de l'État au prorata de leurs cotisations antécédentes. (ATTIAS-DONFUT, C. & CO, 1995, p.6 et 148)

Ainsi, d'après ces définitions, nous pouvons constater que nous appartenons à l'une ou l'autre de ces générations, voire à plusieurs en même temps, selon de nombreux critères. Tout ceci permet de créer des identités, des groupes et des appartenances distincts. Ces catégories permettent une stabilité et un cadre parfois sécurisant. Cette génération Welfare de l'État social permet la solidarité publique. « L'institutionnalisation d'une solidarité publique formalisée par un financement soit du temps de formation, soit de la retraite, marque aussi des étapes de transition dans les biographies individuelles. » (FRAGNIÈRE, J-P., 2012, p.248).

Comme relevé dans les chapitres précédents, la tendance actuelle à la segmentation des populations amène la question du vivre ensemble. Les ségrégations générationnelles attaquent la pensée anthropologique qui défend l'intergénérationnel. L'idée étant toujours de faire coexister le plus possible la culture, les caractéristiques et les forces de chacun pour diminuer les distances qui peuvent créer de la peur, des incompréhensions ou des représentations négatives... En créant de telles catégories (jeunes, vieux, trentenaires, seniors, adolescents, enfants, etc.), nous élaborons des définitions et des caricatures qui amènent les individus à se sentir différents, voire opposés. C'est le contraire du concept d'intergénérationnel qui veut la cohésion sociale (PECOLO, A., 2011, p.10 et 12).

3.12.3 Les liens intergénérationnels en mutation ?²

Aujourd'hui, nous sommes témoins des changements opérés ces derniers siècles au niveau des structures familiales (nombre de membres, cohabitations des générations, relations entre celles-ci, etc.). La société dans laquelle ces familles évoluent a également été marquée par de nombreuses mutations. Ces deux entités s'influencent, et chacune entraîne des modifications de structure et de fonctionnement dans l'autre. Un autre facteur de l'évolution est l'augmentation de l'espérance de vie et, avec elle, l'accroissement de la population âgée (ATTIAS-DONFUT, C., 1991, p.3). Les générations généalogiques et démographiques se côtoient plus longtemps aujourd'hui.

En outre, au niveau de l'Etat, dans le milieu du XX^{ème} siècle, un peu partout en Europe, celui-ci a instauré un système de protection sociale pour les personnes sans travail ou âgées (avec les rentes et les retraites) (ATTIAS-DONFUT, C. & CO., 1995, p. 5). Les effets sur les familles sont conséquents. Les rapports familiaux basés sur l'entraide peuvent se vider « de leur sens », et l'Etat prend leur place (VERCAUTEREN, R. & PITAUD, P., 1995, p. 19). Toutefois, la solidarité entre générations peut avoir d'autres formes, comme nous le verrons. Une auteure insiste sur les nouvelles transmissions entre générations qui se créent avec l'arrivée des nouvelles technologies dans le monde du travail et ailleurs. Elle remarque qu'une forme de coéducation se développe. De plus en plus apparaissent des transmissions ascendantes des savoirs (des nouvelles générations vers les plus vieilles) (LEFEBVRE, S., 2012, p.62-63).

3.12.4 Les formes de solidarités dans les relations intergénérationnelles

Les relations intergénérationnelles se retrouvent dans plusieurs domaines : affectifs, domestiques, financiers, des soins, professionnels, scolaires, éducatifs, etc. (ATTIAS-DONFUT, C. & CO, 1995, p. 121). De plus, comme les auteurs de cette recherche le font remarquer, certains domaines sont de niveau « descendant », c'est-à-dire que les parents ou grands-parents soutiennent par des biens ou des services les plus jeunes, ou de niveau « ascendant », ce qui signifie que les plus jeunes aident les plus âgés. Il existe enfin le niveau « réciproque » qui fonctionne tant dans un sens que dans l'autre (p.123). Ci-dessous, un bref explicatif de ces différentes solidarités :

- Le domaine des relations affectives englobe le soutien moral au sens large. Selon une sociologue, « les liens entre générations ont de forts effets structurants qui s'affirment dans la trajectoire individuelle de chacun des membres de la famille » (p.13). Le soutien affectif est singulier à chaque personne, aux relations et aux liens qui les unissent. Il est difficile de le mesurer, puisque c'est une valeur subjective et que souvent il se crée de façon informelle dans les échanges de la vie quotidienne. Ce domaine touche la sphère privée ou familiale (p.122).
- L'aide domestique est également réservée à la sphère privée et familiale. C'est un service réciproque entre les générations, variable selon les capacités de chacun ainsi que du temps à disposition. Par exemple, un enfant qui aide ses parents lorsque ceux-ci se trouvent dans des difficultés

² En collaboration avec Camille Gössi, étudiante HES, Bach 12.

comme la perte de mobilité (p. 13 et 122) mais également les aides à domicile des Centres Médicaux Sociaux (CMS).

- L'entraide financière se retrouve dans la sphère familiale ou au niveau de l'État. Dans une famille, elle sera principalement de sens descendant (du parent à l'enfant ou au jeune). Au niveau de l'État, elle est ascendante, car ce sont les plus jeunes, les actifs dans le monde du travail, qui financent les rentes de retraite des plus âgés (p. 14, 76 et 122).
- Les soins, une entraide principalement au sens ascendant, sont pour les personnes vieillissantes en perte de mobilité et/ou de leur capacité à être autonomes. Elles seront aidées par des proches, des professionnels ou prises en charge dans une institution (p. 122, 215 et 235).
- Les soutiens aux niveaux professionnels et scolaires sont les moins fréquents dans les relations intergénérationnelles au sein des familles, mais les auteurs ne donnent pas d'explication à ce constat. Toutefois, ces échanges sont principalement descendants, de par les connaissances et le vécu des personnes plus âgées. Pourtant, avec les nouvelles technologies modernes, nous voyons apparaître l'effet inverse, où une personne jeune enseigne à une personne plus âgée (p.121 et 124).
- Enfin, l'éducation est très présente dans les échanges intergénérationnels (p. ex. la garde des petits-enfants...), tant dans la sphère privée que publique (p.122).

Ces échanges, comme nous l'avons vu, sont variés et touchent des sphères, des âges et des domaines multiples. Ils ne sont certes pas égaux d'une situation à l'autre et d'une personne à l'autre. Voyons maintenant ce qui peut favoriser ou non de telles entraides intergénérationnelles.

3.12.5 Ce qui favorise les entraides intergénérationnelles

Une des premières observations que l'on peut faire, c'est que les relations entre générations dans une famille sont d'autant meilleures que le contact qui les unit est fort. Une bonne entente est une composante primordiale de la solidarité et concerne presque tous les domaines énumérés plus haut.

Dans un ouvrage, des auteurs démontrent les bienfaits des liens et des échanges entre les enfants et les personnes âgées (liés par la famille ou non). En effet, quelle que soit la nature de leur lien, les plus jeunes trouvent dans la relation avec les plus vieux « l'opportunité d'expérimenter des émotions et des affections dans une relation de jouissance hédoniste pure, empreinte de tolérance et de complicité, plus proche de l'interaction ludique que d'un supplément de pédagogie parentale. » (VERCAUTEREN, R., PREDAZZI, M. & LORIAUX, M., 2001, p. 59) Les auteurs démontrent les bienfaits que chacun peut retirer en entrant en relation avec d'autres.

Un autre facilitateur relevé dans cette étude est la proximité des lieux d'habitation entre les parents et les enfants. Actuellement, le temps de la cohabitation des générations sous un même toit n'est plus très fréquent. Cependant, il est prouvé que les jeunes adultes préfèrent encore s'installer à proximité de leurs parents.

De plus, l'intervention de l'État dans les familles, par le biais de la protection sociale, offre une solidarité publique et soulage celles-ci. L'obligation de subvenir aux besoins des plus âgés est allégée en ce sens. D'ailleurs, les personnes dans le besoin se sentent plus indépendantes par rapport à leurs proches. L'aide devient alors libre et plus valorisée car chaque personne le fait de manière volontaire et est donc consentante (ATTIAS-DONFUT, C. & CO, 1995, p. 148). Comme le soulève un sociologue, « la solidarité organique se met en place de façon institutionnelle » (PAUGAM, S., 2008).

La fortune et le domaine privé sont également des éléments facilitateurs de solidarité intergénérationnelle ; par l'aide que les familles apportent aux aînés (ascendante) ou aux jeunes en formation, par exemple (descendante) (ATTIAS-DONFUT, C. & CO, 1995, p.121).

Nous pouvons donc constater que différents éléments motivent ces solidarités. Selon d'autres auteurs, « les liens affectifs [...] sous-tendent un réseau d'échange de services et de dons, à moins qu'ils ne soient sous-tendus par lui » (VERCAUTEREN, R. & PITAUD, P, 1995, p. 25). Cette citation soulève un paradoxe mettant en évidence des possibles contraintes au sein des familles. Ces tensions peuvent prendre une place importante et ainsi devenir un frein aux relations intergénérationnelles. Les liens affectifs créent des réseaux d'échanges et de partages. Parfois, le fait de servir l'autre sans que cette personne ait un lien particulier avec nous-mêmes (familial, par exemple) engendre des liens affectifs.

3.12.6 Ce qui les freine

Comme tout autre type de relations, les solidarités intergénérationnelles font face à des limites et des barrières. Au chapitre précédent, nous avons vu que la bonne entente au sein d'une famille les facilitait. Il est donc évident que les mésententes jouent le rôle inverse. Dans ces tensions, nous retrouvons les séparations et les divorces, qui créent un éloignement au sein des familles.

Un autre facteur créant de la distance dans les familles, au niveau des échanges intergénérationnels, peut être le placement du parent en EMS... La relation est idéalement maintenue le plus souvent, mais il n'existe plus d'échange de services comme, par exemple la garde des petits-enfants par les grands-parents ou les soins des enfants envers leurs parents. Dorénavant, la personne âgée est entourée de professionnels. Les liens seront donc essentiellement en rapport avec le soutien affectif. On remarque ainsi un affaiblissement des formes de solidarités entre les générations.

Un élément supplémentaire relevé par les auteurs est la migration. Elle est aussi un facteur d'éloignement important. L'enfant adulte quitte non seulement sa famille en s'éloignant de ses parents, mais aussi parfois le pays. Les échanges de services deviennent presque impossibles. Le soutien financier et/ou affectif peut, certes, perdurer.

Enfin, une contrainte apparaît dans le modèle de réciprocité à la base des échanges. Comme le disent ces auteurs : « Donner, recevoir, rendre sont indissociables, on rend à d'autres ce que l'on a reçu, chaque don ouvrant une dette jamais close, qui entretient un circuit élargi d'échanges, toujours ouvert. » (ATTIAS-DONFUT, C., & CO ; 1995, p. 15). Cette loi peut avoir des effets positifs sur les échanges entre générations mais également plus négatifs, car elle peut

être ressentie comme une obligation ou un dû. On en vient de plus en plus à penser qu'en offrant un service, on devrait forcément avoir un retour : « On marchanderait les aides qu'on fournit contre l'assurance d'en recevoir un 'dédommagement'. » (p.121). Certains décident donc de faire le moins possible appel à la solidarité familiale et se tournent vers les amis ou leur entourage. Mais ces auteurs constatent dans leurs recherches que très souvent, les personnes arrivées à un certain âge doivent se tourner vers la famille, car elle devient le seul acteur de soutien. Si ces relations ont été compromises au sein d'une famille, les personnes âgées peuvent alors se retrouver bien seules.

Après cette brève description des solidarités intergénérationnelles, nous constatons une grande diversité au sein de ces relations, parfois même certaines contradictions. La complexité de ces aspects révèle également une évolution permanente des solidarités. Ces relations intergénérationnelles sont souvent en lien avec la famille, qui en est pourtant le centre. Comme le disent ces auteurs : « Elle reste le lieu où naissent et se concrétisent les rapports intergénérationnels, quelles que puissent être dans la société les ségrégations vécues entre les âges. » (ATTIAS-DONFUT, C., & CO, 1995, p. 117). Ces relations s'étendent ensuite à la vie quotidienne en société. Au sein du projet Cyberthé, il s'agira avant tout de liens extra-familiaux.

Je souhaite m'attarder plus précisément sur l'individualisme, qui pourrait être également un frein aux liens intergénérationnels et qui est un sujet fréquemment abordé à l'heure actuelle.

3.13 L'individualisme

Selon un dictionnaire de sociologie, l'individualisme serait emblématique de nos sociétés modernes et caractérisé par le fait que l'individu est considéré comme l'unité de référence fondamentale. Cette conception place l'individu au premier plan, par rapport au groupe ou à la société globale (ALPE, Y. & CO, 2005, p.125). Les sociétés traditionnelles auraient laissé place aux sociétés modernes. L'autonomisation des individus s'est développée au détriment du corps social. L'individualisme serait opposé au holisme, qui est lui décrit comme une « entité sociale propre issue d'un groupement commun autour d'intérêts communs, ou encore d'une identité propre (la société plus généralement), qui génère un certain nombre de normes et de comportements, intériorisés par chaque acteur social, qui agira alors en fonction. » (DECOMBE, R, 2010, p.1)

Par comparaison, les caractéristiques de la société traditionnelle sont : faible mobilité démographique, peuplement dispersé, faible croissance économique, population jeune et fort taux de natalité, économie de subsistance, faible division du travail, niveau de vie bas, genre de vie stagnant, stratification sociale déterminée en fonction de la transmission du statut social, importance des groupements primaires, créateurs de liens sociaux forts (famille, religion, travail), autorité d'une morale collective, culture déterminée en fonction du milieu social, force de la tradition et de la coutume...(p.2)

Les caractéristiques de la société moderne sont par contre : grande mobilité démographique, peuplement concentré, forte croissance et faible taux de natalité, population plus âgée, économie de marché, forte division du travail, niveau de vie élevé et genre de vie en progression, stratification sociale mobile basée sur le contrat, le mérite et la concurrence, acquisition d'un statut social, importance des

groupes secondaires moins importants et intégrants, valeurs et morale basées sur la réflexion individuelle, personnelle et inspirée de la raison et de l'utilité, culture de masse, force de la loi... (p.3) (Cf. annexe 7.1)

Nous pouvons constater que l'individu a développé, dans la société moderne, une indépendance face à la société et s'est comme affranchi des repères sociaux traditionnels en développant des modes de réflexions et de comportements plus individuels (DECOMBE, R., 2010, p.2). Comme le soulève un autre auteur, qui parle d'un « affaiblissement de la conscience collective » (PAUGAM, S., 2008) et cite plusieurs aspects qui ont évolué avec les siècles. Tout d'abord, les découvertes scientifiques ont contribué à diminuer les croyances dans les aspects mystiques et religieux. Aujourd'hui, tout doit être expliqué par la science et la logique (DECOMBE, R., 2010, p.3). De plus, nos gouvernements ont été remis en question, et l'idée qu'une seule personne ait le pouvoir n'est plus de mise. La révolution industrielle et les échanges économiques ont changé les ambitions des individus et les ont amenés à vouloir leur bonheur personnel au détriment de l'ensemble, du bonheur et de l'harmonie de l'environnement de l'être humain (p.4). En outre, la vision de celui-ci s'est également modifiée. Les droits et libertés de l'humain face à la société ont été privilégiés par rapport aux règles et normes de la société visant la cohésion sociale avant tout, donc contraignante. L'auteur soulève encore que nous sommes passés d'une logique de devoirs à une logique de droits entraînant une déresponsabilisation de l'individu face à la société alors qu'il en est le composant (p.5).

Beaucoup de ces changements vers une société moderne ont eu de nombreux effets positifs indéniables. Toutefois, pour mon travail, je vais relever les conséquences négatives en lien avec mon thème. La désunion de la société vient notamment du fait que ce qui unissait et intégrait l'individu disparaît. Celui-ci remet en cause les autorités et devient désintéressé de la communauté dans son ensemble (p.4). Les « structures homogènes » sont vectrices de valeurs et d'intégration (p. ex. : religion, culture, famille, travail), et leur baisse d'influence génère une désaffiliation sociale, comme déjà mentionné dans un chapitre précédent avec les rites de passage en diminution. Tout ceci génère une désocialisation et une crise du lien social. Les individus peuvent donc développer une vision plus restreinte de leur rôle, de leurs actes et de leur impact sur la société, car ils sont davantage centrés sur leur identité propre que sur le corps social (p.5).

De nombreux penseurs s'inquiètent depuis longtemps des conséquences de l'individualisme sur la cohésion sociale (Tocqueville, Durkheim ou encore Rousseau...). Cette liberté grandissante pour l'individu entraîne parfois une solitude qui peut amener une certaine souffrance. Comme le résume un auteur : « L'individualisme [...] amène chaque citoyen à s'isoler de la masse de ses semblables [...] Ainsi, la démocratie ramène chaque homme sans cesse vers lui seul et menace de le renfermer enfin tout entier dans la solitude de son propre cœur, d'autant plus lorsqu'il n'y a pas d'objets sociaux. La démocratie pose les individus les uns à côté des autres, indépendants, séparés [...] Cet isolement a un regrettable effet dissolvant. » (DUPUY, J-P., 2004, p.323)

Pourtant, ces changements ont amené un regain associatif. De nouvelles organisations se sont développées pour recréer une solidarité entre les individus de la société. Des institutions ont pris le relais des familles et de l'Etat. Par

exemple, le Cyberthé est une structure qui souhaite tisser des liens entre des individus de la société. Je m'arrête maintenant un instant sur l'importance des liens sociaux et la souffrance qu'une rupture de liens peut générer. En effet, en l'absence de telles structures, des personnes peuvent vivre de grandes souffrances psychiques et sociales.

Lorsqu'une personne ne rencontre que peu de reconnaissance, elle peut se retrouver en souffrance et se sentir exclue. Elle développe une souffrance psychique qui englobe des souffrances psychiques, somatiques et sociales. Les injustices ou inégalités sociales peuvent s'inscrire jusque dans le corps de la personne. Selon un auteur, vivre en rupture de lien n'est pas une maladie et n'est pas forcément lié à la situation économique. On peut être pauvre et bien entouré. Toutefois, la précarisation se caractérise par la perte « d'objets sociaux » (travail, diplôme, formation, argent...) qui font le lien avec la société. Ils donnent un statut, une reconnaissance, une valeur et permettent d'être en relation avec les autres. D'où le développement de l'exclusion si les personnes en sont privées (JACQUES, P., 2004, p.6). Pour lui, ce qui pose problème à nos sociétés modernes, c'est la difficulté pour les personnes, alors qu'elles appartiennent à la même société, de savoir « ce qui fait société » par des valeurs ou des intérêts communs, par exemple. La personne est aujourd'hui responsable de sa vie sur tous les domaines. Pour l'aider dans sa souffrance psychique, elle doit se sentir appartenir et soutenue par la société. Il insiste sur l'importance de « reconstruire du lien » (p.7). Un autre auteur met en garde également sur « le risque de cumulativité de la rupture de lien social » par la diminution progressive de soutien externe pour certaines personnes (PAUGAM, S., 2008).

Selon un dernier auteur déjà cité plus haut, la diminution des liens sociaux, des échanges avec autrui et des interactions significatives peut nourrir le sentiment de n'être pas reconnu socialement. Si à cela s'ajoutent des comportements ou des attitudes d'exclusion face à ces personnes, celles-ci peuvent alors douter de leur utilité sociale, les mettre en retrait de la société et les amener à ressentir de la solitude (PERSONNE, M., 2011, p.25).

3.14 Les liens sociaux / le réseau social / les relations sociales

Selon le lexique de Jean-Pierre Fragnière, le lien social désigne « l'ensemble des relations, appartenances et affiliations qui unissent des individus faisant partie d'un même groupe ou les différents groupes sociaux entre eux. Les liens sociaux permettent d'assurer la cohésion sociale par le biais de l'intégration des individus qui, eux-mêmes, acquièrent une identité sociale au sein du groupe. Des mesures peuvent être prises lorsque le risque de rupture du lien social est repéré chez une personne ou un groupe. » (FRAGNIÈRE, J-P, 2012, p.153). Selon une étude, les contacts que le ou la jeune établit avec des personnes-clé sont considérés comme un soutien et font grandir son réseau social. Selon l'auteur, un réseau social affaibli démontre souvent une carence de rapports intergénérationnels. Il a notamment constaté cela en étudiant les liens entre des jeunes et leurs grands-parents (PRONOVOST, G., 2008, p.166).

Des auteurs distinguent deux types de réseaux : l'informel et le formel ou également nommés primaire et secondaire. Le premier se développe d'un point de vue personnel (p. ex : famille) tandis que le deuxième est organisé par le collectif (p. ex : professionnels d'une structure d'accueil). Ces deux réseaux se composent

d'un certain nombre d'individus et forment les relations sociales de la personne (PITAUD, P. & REDONET, M, 2010, p.43). Pourtant, selon leur étude, des personnes peuvent se sentir très seules alors même qu'un réseau relationnel très présent existe autour d'elles. Notons que l'inverse peut se produire également et que chaque personne évalue la qualité de ses relations de manière différente dans son réseau relationnel selon son vécu (p. ex : la famille peut avoir moins d'importance que le collègue de travail...) (p.58-59). Les auteurs révèlent également que chaque individu a sa manière de percevoir le monde et de construire ses liens avec autrui. Certaines personnes n'investissent pas dans les rapports aux autres (p. ex : le voisinage), ce qui est très fortement lié à des facteurs intra-individuels voire à des choix de vie ou des vécus singuliers. Des comportements, des traits de caractères, des attitudes peuvent provoquer soit l'éloignement aux autres soit, au contraire, une position plus ouverte face aux gens qui les entourent (p.62). Par ailleurs, force est de constater qu'avec l'âge, suite à des ruptures, des décès, des maladies, l'éloignement géographique etc., le réseau relationnel diminue (p.63). Le problème de la solitude qui s'ensuit est donc surtout lié à la nature des liens que la personne possède et de sa participation à son milieu, comme nous l'avons vu dans les chapitres précédents. Le réseau social peut être déficient de par sa quantité ou sa qualité. Selon ces auteurs donc, les caractéristiques individuelles jouent un rôle au manque de liens de certaines personnes, mais ils affirment que les valeurs culturelles, comme l'individualisme, est un facteur prédisposant (p.70-71).

Nous pouvons constater que le besoin d'être entouré est spécifique à chaque être humain et très important pour qu'une personne développe un bon équilibre de vie. Une bonne qualité de liens sociaux édifie les individus. Les projets intergénérationnels sont utilisés et promus actuellement, comme l'a relevé le professeur Hermann-Michel Hagmann dans l'émission 36.9 du 22 octobre 2014. Pour lui, il faut encourager la mobilisation de tous les acteurs d'une société car il y a encore du travail pour favoriser les relations sociales. Une politicienne suisse affirme que les gens recherchent ces contacts et ressentent un réel besoin de développer des interactions (RTS.CH, 36.9, 22.10.2014). Un auteur affirme également ceci : « La solidarité et le lien social ne sont pas du seul ressort de l'Etat. Au contraire, la pluralité des formes de solidarité correspond à la multiplicité des liens sociaux. Ainsi, l'objectif de renforcer le lien social passe par une action visant à accentuer chacun des liens sociaux en organisant leur mise en relation. » (PAUGAM, S., 2008)

4 Méthodologie

4.1 Terrain

Mes recherches sur le terrain se sont déroulées principalement à Neuchâtel, dans les locaux mis à disposition par le SEMO pour le projet Cyberthé (Rue Tivoli 28). Voici maintenant de manière plus détaillée les deux organisations partenaires de ce projet.

4.1.1 Le Semestre de Motivation (SEMO)

Je m'intéresse au Semestre de Motivation, car c'est en collaboration avec cette structure que le projet Cyberthé se développe.

Le premier but poursuivi par le Semestre de Motivation de Neuchâtel (SEMO) est l'obtention d'une place d'apprentissage ou d'une formation pour des jeunes. Le SEMO est une Mesure du Marché du Travail (MMT) entrant principalement dans le cadre de l'assurance-chômage.

Les personnes ciblées sont :

- les jeunes, sortant de l'école, qui ont terminé leur scolarité obligatoire mais n'ont pas trouvé de place d'apprentissage et qui sont inscrits auprès d'un office du travail (en moyenne de quatorze à vingt-cinq ans) ;
- les jeunes ayant interrompu leur apprentissage ;
- les jeunes ayant obtenu leur maturité ;
- les personnes ayant abandonné le gymnase ou une autre école (Circulaire relative aux mesures du marché du travail, MMT, 2009, p.64).

Selon l'article 97b de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire (2013, p.55), les personnes inscrites au SEMO ont droit à une contribution mensuelle nette de 450 francs en moyenne. Cette mesure dure en règle générale six mois et peut être prolongée.

La mission du SEMO est de permettre aux participant-e-s non seulement de découvrir et de développer leurs aptitudes professionnelles et scolaires en vue de trouver une place de formation mais également de les utiliser une fois entrés sur le marché du travail ou en formation. Chaque jeune commence par faire le bilan de ses connaissances, ses compétences, ses expériences, ses intérêts et ses attentes. Il ou elle met au point un plan d'action adéquat, en tenant compte de ses capacités et de ses désirs. Tout ceci lui permet d'établir la situation de ses forces et ses faiblesses.

Les collaboratrices et collaborateurs, une équipe pluridisciplinaire ayant l'expérience du travail en entreprise, de l'enseignement et de l'animation, encadrent et soutiennent les jeunes en vue d'une orientation professionnelle et d'un accès à une formation professionnelle qualifiée. L'équipe collabore notamment avec l'Office régional de placement (ORP), l'Office régional d'orientation scolaire et professionnelle (OROSP), etc.

Dans son fonctionnement, le SEMO utilise:

- une organisation interne sous forme de simulation d'entreprise et/ou de place d'apprentissage ;
- un atelier de techniques de recherche d'emploi ;
- des cours de soutien scolaire (français, mathématiques...) ;
- des ateliers manuels (bois, cuisine...) ;
- des ateliers de sport, de créativité et de découverte ;
- un accompagnement individualisé ;
- un accompagnement socio-éducatif.

Les jeunes doivent prendre rendez-vous auprès de l'Office régional de placement (ORP) pour s'inscrire à l'assurance-chômage et obtenir un rendez-vous avec un-e conseiller-ère ORP.

Pour le canton de Neuchâtel, le SEMO fait partie de *Mod'Emploi* qui est un organisateur de mesures financé par le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), le Département de l'économie du canton et les communes. Le SEMO reçoit le soutien du Service cantonal de l'emploi et est placé sous la responsabilité du Service Culture et Intégration de la Ville de Neuchâtel.

Le SEMO dispose également d'une charte pour les personnes concernées (VILLE DE NEUCHÂTEL, SEMESTRE DE MOTIVATION, 2012).

Retenons encore que chaque canton a son organisation spécifique pour les SEMO.

4.1.2 Pro Senectute

Pro Senectute Arc Jurassien (Jura bernois, Jura et Neuchâtel) est une fondation de droit privé au service des personnes âgées. Reconnue d'utilité publique, elle est détentrice du label ZEWO. Ce label de qualité est un service suisse de certification qui distingue des œuvres de bienfaisance dignes de confiance (FONDATION ZEWO).

« Pro Senectute propose aux seniors des prestations qui leur permettent de vivre leur vieillesse dans la dignité, tout en restant actifs et intégrés dans la société. » (PRO SENECTUTE, 2007).

Elle est financée par des recettes provenant de personnes diverses (dons et legs) ainsi que par des contributions publiques de la Confédération, des cantons et des communes.

Par différentes prestations telles que consultations sociales, repas et visites à domicile, offres sportives, formations, aides administratives, etc. (Le Cyberthé fait partie des nombreuses activités offertes.) Pro Senectute souhaite :

- défendre les intérêts des seniors ;
- prendre en compte leurs besoins ;

- valoriser leurs compétences (Pro Senectute, 2007).

4.1.3 Le projet Cyberthé

Je m'intéresse au projet Cyberthé, car j'ai constaté que peu de choses sont mises en place, dans les institutions du canton de Neuchâtel et ailleurs en Suisse, entre des personnes âgées et des adolescent-e-s. C'est un des premiers éléments qui m'a fait penser que le Cyberthé était un projet original. Grâce à celui-ci, je souhaite m'intéresser plus particulièrement à des jeunes en difficulté lors de l'entrée dans le monde du travail ou de la formation et qui participent au Semestre de Motivation (SEMO) et à des personnes âgées retraitées faisant appel à Pro Senectute pour y participer. En effet, le SEMO et Pro Senectute collaborent, depuis quelques années, dans le cadre du projet Cyberthé, en regroupant ces deux tranches de population.

Comme mentionné, cette collaboration est innovante dans le canton de Neuchâtel, et je n'ai pas encore découvert de tel projet dans les autres cantons romands. Dans la région BEJUNE, trois Cyberthé ont été lancés (Neuchâtel, Chaux-de-Fonds et Moutier). Toutefois, d'autres projets intergénérationnels ont régulièrement été créés à Neuchâtel. En voici quelques exemples :

- Une crèche *La Pirouette* organise des activités parascolaires entre des enfants dès 4 ans et le home médicalisé *Les Myosotis*. Ces activités peuvent comprendre la réalisation de pâtisseries, de bricolages, l'apprentissage de chants, des initiations musicales, etc. (ASSOCIATION LA PIROUETTE, 2014)
- Le *mouvement des aînés* organise divers événements intergénérationnels tels que : *la dictée des aînés* qui se déroule une fois par année. Chacun peut s'y rendre quel que soit son âge et sans inscription. Une personne quelconque dicte alors un texte à toutes les personnes présentes. Cet événement rassemble chaque année une centaine de personnes. Plusieurs bénévoles accueillent également régulièrement, soit le mardi, le mercredi ou le jeudi après-midi, des enfants des écoles primaires (3^{ème} et 4^{ème} Harmos) pour partager avec eux un temps de lecture (MOUVEMENT DES AÎNÉS, 2014).
- L'atelier *GénérAction* regroupe des jeunes et des plus âgés. Des seniors sont prêts à investir quelques heures bénévolement pour partager leurs compétences, leurs idées, leurs conseils, leurs contacts, avec des jeunes qui souhaitent réaliser des initiatives ou des projets dont les thèmes peuvent être d'ordre social, environnemental, culturel, artistique, etc. Ce projet novateur est réalisé par *infoclic.ch romandie* (promotion de l'enfance et de la jeunesse en Suisse), en collaboration avec Pro Senectute Arc Jurassien et soutenu par Santé Suisse.
- Plusieurs associations de bénévoles proposent également du soutien scolaire, de l'aide aux devoirs, à la lecture, etc. tels que Pro Senectute, Caritas, etc. (ASSOCIATION NEUCHÂTELOISE DE SERVICES BÉNÉVOLES, 2014).

Dans le reste de la Suisse romande, il existe des projets regroupant plus particulièrement des personnes âgées et des jeunes. Par exemple, ceux-ci sont

de plus en plus encouragés à cohabiter en ville, avec la crise du logement notamment (Lausanne, Genève, Fribourg...). Des seniors et des étudiants-tes sont entraînés à créer des colocations et, à leur manière, des contacts intergénérationnels (MIGROSMAGAZINE.CH, 2013). L'association VIVA organise également de nombreux projets qui peuvent toucher parfois plus précisément des jeunes et des personnes âgées (VIVA, 2013).

Selon une recherche de l'université de Genève de 2011, il existe particulièrement peu de projets intergénérationnels reconnus dans le canton de Neuchâtel en regard des autres cantons. Le seul qui a été recensé dans cette étude, au moment de son déroulement, est le projet « Les Murmures » : écoquartier intergénérationnel de la fondation l'Aubier. Une véritable philosophie d'un quartier à Montézillon (NE), qui met en mouvement tous les habitants dans la vie communautaire. (ISAMBAEVA, I. & DÉBOIS, M., 2011, p.27).

Ce dernier constat est pour moi une raison supplémentaire de me pencher sur le Cyberthé, pour le mettre davantage en lumière. C'est en effectuant des recherches sur Internet sur les activités intergénérationnelles en Suisse romande que je l'ai découvert. J'ai ainsi pris contact avec les responsables du SEMO et de Pro Senectute.

Un autre aspect qui me paraît intéressant dans le projet Cyberthé est l'utilisation des outils informatiques comme support aux rencontres entre les populations concernées. Le Cyberthé accueille des aînés désireux de développer, de maintenir et d'exercer leurs connaissances informatiques. Ils sont accompagnés par des jeunes qui leur expliquent le fonctionnement de ces nouvelles technologies. Les MITIC (Médias, Images et Technologies de l'Information et de la Communication) sont très présents de nos jours et dans notre société, et force est de constater qu'ils évoluent rapidement. Les personnes plus âgées, qui n'ont pas connu ces innovations dans leur jeunesse, ont parfois de la peine à comprendre le fonctionnement des nouveaux appareils électroniques, tandis que les nouvelles générations se sentent davantage à l'aise avec ces outils. Les personnes âgées qui désirent évoluer avec leur temps, souhaitent parfois apprendre et se « mettre à jour » (PRO SENECTUTE, 2007).

C'est une forme d'intégration sociale. Toutefois, chez les plus vieux comme chez les plus jeunes, ce besoin d'apprendre sur les nouvelles technologies ne se fait pas toujours ressentir. Le concept du Cyberthé propose certainement de répondre aux questionnements, à la curiosité et aux intérêts des personnes âgées dans ce domaine. Le Cyberthé est donc un projet actuel et tente d'apporter une solution à une demande. Les innovations technologiques sont, à mon sens, un enjeu majeur de notre société actuelle, et ma curiosité m'a poussée à découvrir comment le Cyberthé utilise cet intermédiaire pour créer des liens entre ces deux populations. Mon espoir, à travers mes recherches, était de comprendre quels buts et réalités du terrain se cachent derrière ce nouveau projet original.

4.2 Échantillon

Mes entretiens au nombre de neuf se sont réalisés avec :

- le directeur de Pro Senectute de Neuchâtel,
- le directeur du Semestre de Motivation de Neuchâtel,

- les deux responsables « porteuses » du projet Cyberthé à Pro Senectute et au SEMO,
- deux personnes âgées suivant le projet Cyberthé de manière régulière,
- deux élèves du SEMO
- et un responsable d'autres projets intergénérationnels, spécialiste des questions intergénérationnelles en Suisse romande.

Ces entretiens me fournissent un survol du vécu de plusieurs personnes intervenant autour du projet Cyberthé, ainsi qu'une meilleure compréhension de son fonctionnement et de ses enjeux.

4.3 Outils de récolte des données

Pour mes deux outils de récolte de données, je me suis posée plusieurs questions pour cadrer ma recherche avant d'aller sur le terrain: où, qui, quoi, pourquoi, comment et quand ? Une phase de test a été nécessaire pour réajuster et adapter les outils avant l'enquête à proprement parler, notamment mon canevas d'entretien.

4.3.1 L'entretien

En premier lieu, j'ai favorisé l'entretien pour découvrir le fonctionnement du Cyberthé, les perceptions, le vécu et les interactions entre jeunes et vieux. L'entretien m'a semblé devoir être privilégié, car il me permettait d'entendre directement le discours des intervenant-e-s. J'ai utilisé un dictaphone, avec le consentement des personnes concernées, afin de garder la trace de leurs propos (CADIÈRE, J., 2013, p.92).

J'ai choisi l'entretien semi-directif ou semi-dirigé, c'est-à-dire l'utilisation d'une base de questions plutôt ouvertes (un guide avec des relances si nécessaire) que la personne pouvait développer à sa guise. Les questions choisies ne visaient donc pas à obtenir des réponses succinctes. J'ai visé un équilibre entre souplesse et rigueur, afin de mettre la personne à l'aise et, en même temps, d'atteindre mes objectifs, de vérifier mes hypothèses et de répondre à mes questionnements. Cette méthode a permis une grande liberté d'expression à mes interlocuteurs et interlocutrices ainsi qu'à moi-même. J'ai utilisé un canevas de questions de base, en me laissant la possibilité de réorienter les questions selon les réponses pour avoir tout-de-même un minimum de contrôle sur le déroulement de la rencontre (p.94).

J'ai priorisé cette méthode plutôt que le questionnaire, car il me permettait d'avoir un contact direct avec les personnes et une plus grande ouverture envers leurs réponses et ce qu'ils auraient envie de partager. Le questionnaire est une méthode plus fermée et formalisée, qui demande également un grand nombre de réponses et donc beaucoup de personnes à solliciter. Il est moins adapté pour saisir les perceptions et les vécus des personnes. De plus, dans le cadre du Cyberthé, qui est un projet à petite échelle, je n'aurais pas eu énormément de personnes à disposition. Dans mon enquête, je n'ai pas désiré faire une recherche quantitative mais plutôt qualitative.

Cette méthode s'est réalisée sur plusieurs rendez-vous et sur une certaine durée (environ deux mois), selon la disponibilité des intervenants.

4.3.2 L'observation

Dans un deuxième temps, il m'a paru intéressant de réaliser une observation directe, c'est-à-dire sans enregistrement vidéo, d'une des séances de Cyberthé (1 h 30-2 h). Ma présence sur le lieu d'observation a été la plus neutre et discrète possible. J'ai observé les actions et les interactions d'un maximum de personnes dans le contexte d'une des rencontres du Cyberthé et j'ai ainsi découvert les pratiques concrètes du terrain (p. 90). J'ai souhaité noter le maximum d'informations concernant le contenu des conversations, les relations, les comportements, les échanges, les silences, etc., mais j'ai gardé une oreille plus attentive aux liens créés dans les échanges interpersonnels et au contenu des paroles. J'ai ensuite mis ces données en perspective avec les témoignages récoltés précédemment. Il a donc été question d'une observation réalisée sans grille d'observation stricte mais à l'aide d'un journal de bord. J'ai pu saisir et inscrire un maximum de données observées en gardant en tête mes hypothèses de départ, tout en allant au-delà si cela paraissait nécessaire. Avec l'accord des personnes impliquées, j'ai utilisé un dictaphone pour recueillir plus précisément les dialogues et échanges significatifs d'un binôme de travail à l'écart dans une salle (une senior présente pour la deuxième fois à l'atelier et un jeune au SEMO depuis 5 mois). Durant cet après-midi-là, les quatre autres participants étaient répartis dans une deuxième salle (deux jeunes et deux seniors). J'ai donc observé ces deux binômes (uniquement des femmes) dans une salle.

Grâce à mes recherches théoriques et les données empiriques, j'ai construit mon travail de bachelor de manière intéressante et vérifié mes hypothèses de départ.

4.4 Biais et enjeux éthiques

4.4.1 Les limites et les biais des entretiens

Les échanges et les contacts directs que j'ai établis n'ont certainement pas été sans influence sur les données que j'ai recueillies. Les données réunies m'ont permis de vérifier mes hypothèses. Comme mentionné avec le journal de bord, j'ai toutefois laissé la porte ouverte à d'autres hypothèses et réflexions qui ont émergé en cours d'analyse.

J'ai choisi, avec l'aide de la responsable du projet, parmi plusieurs intervenants et intervenantes, un groupe « significatif » de personnes répondants à des critères et caractéristiques établis et justifiés (par exemple des personnes investies depuis longtemps dans le projet, des personnes plutôt loquaces...). Le choix n'était pas grand, et j'ai dû mener mes entretiens avec les personnes disponibles sur le terrain. Je me suis laissé conseiller par la responsable du projet pour faire un choix cohérent et utile à ma recherche (p.97).

Ces entretiens étaient des données brutes. Même si j'ai essayé d'être la plus neutre possible, j'ai pu modifier et/ou interpréter des données et les biaiser, d'une certaine façon, sans le vouloir. Mon vécu a probablement, contre mon gré, influencé ma perception de la situation et mon interprétation des récits des personnes interrogées.

Le contexte peut également jouer un rôle de biais. J'ai réalisé les entretiens dans les locaux du Cyberthé, ce qui a rendu l'activité plutôt formelle. Les personnes ont pu se sentir plus ou moins à l'aise. Elles auraient pu apporter d'autres réponses si nous nous étions rencontrées dans un café par exemple.

Les personnes interrogées sont, elle aussi, influencées. Notamment par le fait de se retrouver face à moi-même, d'avoir des représentations sur mon travail, une impression d'être jugée, etc. L'enjeu de pouvoir a peut-être exercé un impact ou une interférence sur les réponses apportées.

4.4.2 Les limites et les biais de l'observation

Même si j'ai utilisé un journal de bord et que j'ai pris note d'un maximum d'éléments, un cadre général me semble nécessaire pour trier l'ampleur des données surgies du terrain. En m'inspirant de la grille d'observation, j'ai mis sur papier quelques éléments prioritaires à relever pour que j'y reste attentive, notamment en lien avec mes hypothèses (p.91).

J'ai pris conscience et essayé de tenir compte des enjeux de pouvoir à l'œuvre entre moi (l'observatrice) et les participants du Cyberthé (les observés). En effet, leurs attitudes ont été certainement modifiées en sachant que je les observais. Leurs échanges ont pu être perturbés par rapport à une séance « normale ». Malgré ma volonté de rester neutre, ma présence physique n'est probablement pas restée sans effet sur l'environnement de cette séance. Plus la séance avançait dans le temps, plus ma présence devenait familière. Je me suis efforcée de consigner par écrit les éventuels comportements ou réactions semblant être dus à ma présence (p.91).

Ma perception face au nombre élevé et rapide d'informations qui me sont parvenues a été un biais également. Les éléments que j'ai relevés et choisis d'observer ont été triés, provoquant des pertes, des rajouts et des transformations, donc des modifications dans les données.

La mémoire m'ayant sûrement fait défaut parfois, j'ai choisi de garder une trace écrite et de noter mes commentaires au plus vite. Dans ce but, j'ai pris des notes pendant la séance et utilisé un dictaphone, afin de conserver les bribes de conversations et d'échanges entre deux acteurs d'un groupe ciblé. Il est possible encore que, durant la séance, je me sois centrée sur un autre groupe d'individus et que j'aie quelque peu perdu l'ensemble de vue.

Bien que tous ces biais n'aient pas forcément pu être évités, j'en suis restée consciente et en ai tenu compte dans mes analyses. J'ai tenté malgré tout de rester le plus objective possible.

Cette fenêtre empirique sur une séance réelle du projet Cyberthé a permis d'enrichir mes entretiens.

4.4.3 Éthique

Encore une fois, la notion d'enjeux de pouvoir (de l'observateur sur l'observé) a pu être présente. J'ai veillé à conserver une attitude humble et une écoute active face aux personnes rencontrées. Il était de mon devoir de respecter certains silences ou, au contraire, d'aider la personne interrogée à exprimer son idée jusqu'au bout.

Il a fallu également maintenir en vue les objectifs de base de ma recherche et ne pas trop m'égarer dans mon observation en sortant du cadre défini préalablement.

J'ai souhaité faire des recherches dans une attitude de découverte, de curiosité positive et un esprit le plus neutre possible. J'ai voulu éviter au maximum le jugement et les aprioris (PITARELLI, E., 2012).

Pour mes deux outils de recueil de données, j'ai demandé toutes les autorisations aux intervenants, et j'ai conservé l'anonymat de chaque propos pour la rédaction de mon travail de bachelor.

5 Mes hypothèses

Mon but, à travers ce travail de bachelor, a été d'analyser le projet Cyberthé grâce à différentes méthodes de recherche. J'ai défini, dans un premier temps, les concepts qui formaient ma question de recherche. Dans un deuxième temps, avec des entretiens et une observation, j'ai tenté de répondre à plusieurs hypothèses :

5.1 Les jeunes du SEMO...

- **... désirent connaître d'autres occasions de partager avec les personnes de l'atelier dans leur vie quotidienne vu les liens distendus avec la génération généalogique.**

Parce qu'ils ont envie de s'appuyer sur des personnes plus âgées et leurs ressources, d'entendre des expériences de vie, d'être encouragés dans leur situation de vie (personnelle et professionnelle difficile parfois), d'être valorisés dans leurs savoirs (informatique) et leurs compétences, de ne pas être seuls et de partager leurs vécus, de montrer leur indépendance et leur autonomie... et c'est une des raisons pour lesquelles ces jeunes viennent au Cyberthé. Ils découvrent un respect et un intérêt mutuel qui n'existait pas forcément auparavant. Ils peuvent découvrir une empathie, une vocation dans leurs relations avec des personnes âgées. Ils créent plus facilement des liens entre eux d'après leur parcours, leurs similitudes et leurs profils. En effet, la génération de strate les fait entrer dans un nouveau cycle de vie parfois difficile. Ils désirent également se sentir utiles à la société et acteurs dans la communauté. Toutefois, ils perçoivent et vivent le projet Cyberthé de manière plus négative que les personnes âgées : de par leur situation contrainte au SEMO, par la situation transitoire de leur passage dans la structure, par leur situation professionnelle incertaine, par leur passage dans l'adolescence... Ils créent moins de liens que les personnes âgées, car ils restent moins longtemps dans le projet.

5.2 Les personnes âgées...

- **... ressentent le besoin de connaître d'autres occasions de partager et d'échanger avec l'autre génération dans leur vie quotidienne vu les liens distendus avec la génération généalogique.**

Parce qu'ils ont envie de parler, d'avoir un contact physique, de rompre l'isolement... et c'est une des raisons pour lesquelles les seniors viennent au Cyberthé. Ils créent ainsi plus facilement des liens entre eux d'après leur parcours, leurs similitudes et leurs profils. En effet, la génération de strate les fait entrer dans un nouveau cycle de vie parfois difficile. Ils désirent également se sentir utiles à la société et acteurs dans la communauté. Ils ont besoin d'être reconnus dans leurs connaissances et cherchent à être valorisés ou à les partager. Toutefois, ils perçoivent et vivent le projet Cyberthé de manière plus positive que les jeunes : de par leur temps à disposition, de par leur isolement, de par leur désir d'apprendre, de par leur impression d'être reconnus socialement, de par leur tendance à l'activisme, de par leur volonté de se sentir plus indépendants et autonomes par rapport à leurs proches face aux outils informatiques, de par leur besoin de se sentir

utiles, de par leur envie de partager et d'être écouté, de par leur engagement volontaire à l'atelier... Ils créent plus de liens, car ils restent dans le projet sur la durée.

5.3 Le Cyberthé...

- **... est une réponse aux besoins des personnes et apporte des bénéfices aux seniors et aux jeunes.**

De manière informelle, le Cyberthé permet de créer des contacts, des échanges, des partages, des interactions, des mises en relations, la création de nouvelles connaissances relationnelles, etc. De manière plus formelle, à travers l'informatique, le Cyberthé permet des échanges de compétences, des aides concrètes pour des outils informatiques, etc.

Maintenant que les hypothèses ont été posées, passons à ce qui est ressorti de mon étude.

« Le propre de la solidarité, c'est de ne point admettre d'exclusion. »

(Victor Hugo, Proses philosophiques, L'âme, 1860-1865)

« Si jeunesse savait, si vieillesse pouvait, rien ne se perdrait. » (Henri Estienne, Les Prémices, 1594)



Figure 1 : Le Cyberthé à Neuchâtel

6 L'analyse

Ce chapitre exposera les données que j'ai pu recueillir sur le terrain tout au long de ces derniers mois. Pour ce faire, ces données ont été triées. Les constats obtenus et les conclusions posées seront mis en relation avec les différentes théories exposées précédemment.

Pour commencer, je souhaite poser le cadre du Cyberthé. Ensuite viendront les retours des entretiens des directeurs, des responsables et enfin des participants. Au cœur de ces témoignages, j'ai choisi de glisser quelques-unes des observations que j'ai pu faire lors de ma visite au Cyberthé avec les deux binômes anonymes présents ce jour-là.

Les trois hypothèses, évoquées au chapitre 5, seront reprises, afin de les comparer avec les données obtenues lors des entretiens et de l'observation.

Les éléments-clés de ma recherche seront enfin exposés en fin de chapitre ouvrant ainsi la réflexion sur les limites à ma recherche et diverses pistes professionnelles...

6.1 Les raisons de la création du Cyberthé

Le projet Cyberthé a débuté suite au double intérêt des institutions SEMO et Pro Senectute.

D'un côté, les seniors, dans leur méconnaissance des outils informatiques et dans leur volonté d'apprendre à utiliser des programmes, ont la possibilité de venir aux rencontres, de poser leurs questions, et cela à un prix très avantageux. De plus, elles bénéficient de nouveaux contacts. Elles savent qu'elles n'auront pas forcément la réponse à tous leurs problèmes étant donné que ces jeunes ne sont pas informaticiens.

De l'autre côté, le projet semble prometteur pour les jeunes volontaires et leur permet de se retrouver dans une position à la fois de formateurs auprès des seniors, en leur transmettant leurs connaissances, et d'apprentis, en développant des qualités sociales évidentes à leur contact. Pour y participer, les jeunes ne doivent pas forcément tout connaître sur les nouvelles technologies mais doivent tout de même être à l'aise avec l'informatique.

Pour les responsables, initiateurs du projet, l'envie de faire se rencontrer ces deux populations leur paraissait un moyen utile et efficace de promouvoir le partage autour d'une activité intéressante pour chacun. Par ailleurs, la responsable du Cyberthé à Pro Senectute souligne que : *« En 2007, dans sa stratégie en matière de politique de la vieillesse, la Confédération soulignait l'importance de développer des projets intergénérationnels propres à favoriser les échanges de savoirs et à stimuler la solidarité entre générations. A peu près en même temps, la lutte contre la fracture numérique était mise en avant par l'Office fédéral de la communication comme une préoccupation majeure : le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC) risquait d'exclure certaines personnes ou catégories de personnes, alors même que le but de ces TIC est de faciliter la vie quotidienne des habitants de ce pays ; parmi ces catégories, les seniors étaient, selon les études de l'OFS, un groupe à risque. »* (STADELMANN, M., 2015)

La mission du Cyberthé est donc de répondre aux besoins des personnes âgées. Les personnes actuellement à la retraite n'ont pas été habituées aux nouvelles technologies. Il y a quelques années, l'Office de la communication (OFCOM) a généré une impulsion pour chercher de l'aide dans la lutte contre cette « *fracture numérique* » : la discrimination des personnes âgées en raison du nonaccès à ces techniques, comme cité plus haut (Internet, Net-Banking, prestations gratuites par Internet, etc.). Etant donné que chaque citoyen est égal en droit, il devrait avoir la possibilité d'accéder à tous les services qu'il désire et ne pas être privé de ceux-ci par la méconnaissance des outils informatiques. C'est pour cela que chaque senior a la possibilité de s'informer sur ces sujets. C'est d'ailleurs le besoin premier que les seniors viennent combler au Cyberthé.

6.2 Le déroulement d'une séance type :

Une séance-type du Cyberthé dans les locaux du SEMO se déroule de la manière suivante :

A 13 heures 30, les jeunes et la responsable se réunissent pour attribuer les tâches :

- 2 personnes organisent la pause (achats pour la collation).
- 2 personnes font l'accueil à l'entrée (caisse : 6.- l'après-midi ou 100.- par année et liste de présences pour les seniors).
- Plusieurs personnes préparent les locaux.

A 14 heures, les seniors arrivent. Le nombre de participants est très variable. Les duos prévus se forment, ceci de manière spontanée et en fonction des arrivées, des questions des seniors et des compétences des jeunes (j'y reviendrai plus loin). Par exemple, si un jeune connaît bien l'outil de l'*iPad*, il pourra aider plus facilement un senior qui possède un tel appareil. En principe, chaque duo travaille de manière autonome durant toute la séance, sauf si un jeune sollicite un autre jeune ou une personne responsable pour avoir de l'aide. Chaque senior a à sa disposition un jeune. Ils ne travaillent pas à trois, sauf si une situation particulière se présente (p. ex. : deux seniors ont la même difficulté...). Chaque duo s'installe dans les différentes salles à disposition et travaille jusqu'à la pause.

A 15 heures, ceux qui le désirent peuvent prendre le thé/café et la collation. Les jeunes participent aussi. Pour autant que le senior en ait envie, le duo peut continuer jusqu'à 16 heures.

A 16 heures, les seniors partent, et l'équipe se retrouve à nouveau pour faire le bilan. La responsable questionne les jeunes sur le déroulement de la séance, les difficultés rencontrées, les questions posées, les sujets abordés, les objets restés en suspens, etc. Tout ceci permet de rester attentif aux seniors et à leurs besoins et de respecter un suivi de leurs apprentissages. Pour les jeunes, cela permet d'avoir une vision globale des activités et des progrès réalisés dans les autres groupes notamment. La responsable soulève également les éléments qui ont bien ou moins bien fonctionné dans la coordination du groupe. Ils cherchent ainsi ensemble des solutions pour les prochaines séances. La responsable supervise la logistique durant l'après-midi entier et rappelle à certains jeunes les tâches, mentionnées ci-dessus, qui leur incombent. Il arrive qu'elle donne un coup de main à un binôme si nécessaire.

En cas de forte affluence de seniors certains après-midi, étant donné que l'atelier se déroule dans les locaux du SEMO, la responsable n'hésite pas à solliciter des jeunes présents dans les autres ateliers présents sur place pour donner un coup de main. Ils savent que le Cyberthé peut demander du renfort mais ne sont jamais obligés de participer, en fonction de leur disponibilité.

Des ateliers thématiques liés à l'informatique sont organisés une fois par mois. Le Cyberthé invite des professionnels externes qui apportent un enseignement sur de nombreux sujets d'actualité et pratiques du monde informatique. Ces thèmes permettent de faire de la prévention. Par exemple : les arnaques sur Internet (collaboration avec un spécialiste de la police neuchâteloise) (Cf. annexe 9.2 pour d'autres exemples). Les jeunes bénéficient aussi de ces enseignements.

Les seniors ne sont pas obligés de s'inscrire à l'atelier via Pro Senectute. Ils peuvent venir de manière spontanée, d'où la difficulté dans la gestion des présences.

6.3 Entretiens avec les directeurs

6.3.1 Vécu professionnel du directeur de Pro Senectute

Le directeur de Pro Senectute se rappelle avoir mis en place une prestation, il y a quelques temps déjà, sans avoir vérifié les réels besoins des seniors de la région. Il s'agissait de chaînes téléphoniques (4-5-6 personnes qui s'engagent à se téléphoner régulièrement), qui auraient dû soutenir les personnes âgées isolées socialement. La publicité a été faite, mais aucune chaîne n'a été ouverte à ce jour. *« Le constat de la souffrance engendrée par l'isolement était là, mais la réponse pour essayer d'y remédier n'était apparemment pas la bonne, dans ce contexte-là, à ce moment-là »*. Par contre, actuellement, un nouveau projet a été lancé : les tables d'hôtes (des personnes reçoivent des seniors chez eux pour un repas festif). Le constat du directeur : *« Ça cartonne ! 30 tables ont été organisées en 2 mois. »* Il se rend compte que les personnes qui maintiennent le cadre et portent le projet jouent un rôle crucial pour le bon déroulement de celui-ci. Si elles sont motivées et entreprenantes, le public-cible est d'autant plus intéressé à participer. Ce constat démontre l'utilité du Cyberthé et confirme mon hypothèse de départ. Le principal besoin exprimé par les seniors, c'est bénéficier de l'aide qu'ils souhaitent recevoir sur le plan informatique.

Dans les cours informatiques que Pro Senectute propose régulièrement (cf. site Internet) avec des professionnels (cours de type frontal, soit un enseignant devant plusieurs élèves), une certaine frustration a été constatée chez les seniors. Ils n'avaient plus la possibilité de poser leurs questions lorsqu'ils rencontraient des difficultés, des bugs informatiques, etc. D'où la création du Cyberthé, pour lequel la relation est différente (duo de travail, du 1 à 1). Les jeunes sont disponibles pendant toute la durée de la séance et restent à côté des seniors pour chaque manipulation faite sur leurs appareils.

« On ne change pas une équipe qui gagne ». Le directeur reste cependant conscient que le projet ne va pas forcément durer des décennies, puisque les besoins changent au fil des ans. Ce type d'organisation plus personnalisé favorise une plus grande intimité dans les échanges et permet, à mon avis, de mieux connaître son vis-à-vis et de tisser des liens avec lui ou elle.

6.3.2 Vécu personnel du directeur de Pro Senectute

Du côté de ses expériences personnelles, le directeur confie ne pas ressentir de manque de lien chez les jeunes. Il raconte même avoir rencontré récemment une dizaine de jeunes qui postulaient pour une place de stage et qui parlaient tous des liens, de l'affection et/ou de l'entraide vécus avec leurs grands-parents. Cela reste apparemment du domaine de l'intrafamilial. Il se questionne : *« Dans notre société, chacun est un peu sur son autoroute, mais en même temps, est-ce que les jeunes ont beaucoup de contact avec des gens de la trentaine ? On côtoie quand même souvent les gens de la même strate, des gens de la même génération. »* Par strate, il entend le rôle que nous pouvons tenir dans la société, notre occupation, nos activités, notre situation familiale, etc. qui nous font créer des liens avec les personnes de ces mêmes catégories. Il croit donc à une forme d'individualisme, mais qui est présente dans tous les types de relations. Même si je trouve son point de vue intéressant, je pensais, dans ma recherche, que le fait d'associer des générations qui traversent de grands changements dans leur vie personnelle et professionnelle pouvait être un plus et favoriserait le partage réciproque des

expériences de vie. Toutefois, dans mes entretiens, dans l'enregistrement ainsi que dans mon observation, à aucun moment les jeunes n'ont partagé le fait qu'ils traversaient de telles difficultés dans leur vie. Du côté des seniors par contre, ils sont davantage ouverts à parler de cela mais ne vont pas étaler leurs soucis au Cyberthé, faisant preuve d'une certaine pudeur. Je suppose que, si les seniors posaient plus de questions aux jeunes, ces derniers oseraient alors partager leur quotidien et leurs défis à l'entrée dans la vie adulte et le monde professionnel. De manière paradoxale, certains seniors ont exprimé le fait qu'ils ne souhaitaient pas déranger les jeunes et s'immiscer dans leur vie privée. J'ai ressenti une grande discrétion sur le terrain. Il y a donc des discours quelque peu contradictoires parfois. Des liens plus forts pourraient peut-être se faire si les participants ne s'imposaient pas de tels freins...

Ce qui inquiète principalement le directeur de Pro Senectute à l'heure actuelle, c'est les représentations que l'on se fait les uns des autres. Par exemple, en lien avec le durcissement de la situation économique, les personnes âgées sont considérées comme privilégiées alors que les personnes qui ont de la peine à s'en sortir sont les jeunes (recherche d'emploi). Dans le financement des assurances sociales, les personnes âgées, toujours plus âgées, coûtent beaucoup. Cette réalité fait peser un poids sur la société et donne l'impression que les générations actuelles les financent. C'est en partie vrai, mais les seniors d'aujourd'hui ont contribué à financer ces mêmes prestations auparavant, par le système de solidarité intergénérationnel. *« Il faut faire attention à ne pas mettre une génération contre une autre [...] A l'inverse il y a des vieux qui continuent à avoir des représentations caricaturales des jeunes [...] Nous avons tendance à catégoriser et à généraliser des comportements. C'est une tendance perverse contre laquelle il faut lutter, mais cela vient naturellement... »* Ces représentations négatives pourraient donc avoir un impact sur les liens entre les participants. Nous pouvons entrer dans le jugement et le rejet de l'autre par ce que l'on entend dans les discours ambiants, ce que l'on voit à la télévision, etc.

6.3.3 La mission du SEMO et du Cyberthé

Le directeur du SEMO affirme que le but du SEMO, et notamment du Cyberthé, est de permettre aux jeunes qui ont un manque de confiance en eux mais également aux autres de se retrouver dans une position de pilote, dans l'action et dans la transmission d'un savoir (quasiment inné dans cette nouvelle génération numérique). Le Cyberthé travaille les compétences relationnelles qui ne le sont pas forcément dans les autres activités du SEMO (français, math, etc.). Comme soulevé au début de mon travail, (cf. point 3.12.3), la solidarité entre générations peut se caractériser aujourd'hui par une nouvelle transmission de savoirs entre générations avec l'arrivée des nouvelles technologies. Une forme de coéducation se développe : c'est cette transmission ascendante des savoirs (des nouvelles générations vers les plus vieilles).

En principe, tous les participants se rendent à l'atelier de leur plein gré, donc il n'y a pas de stress professionnel. Des liens se créent entre les seniors, surtout pour ceux qui viennent de manière assidue. Il y a parfois une génération entière entre le plus jeune des seniors et le plus vieux des seniors (60 – 90 ans). La visée du Cyberthé étant également de créer des interactions, les jeunes toutefois, subissent un plus grand « *tourmus* », qui ne permet pas toujours d'avoir assez de

temps pour créer des liens forts. Le Cyberthé permet également de mettre les seniors en relation et d'agrandir leur réseau social.

Il n'y a jamais de problème à recruter des jeunes motivés pour le Cyberthé. Une liste d'attente existe des deux côtés. Le seul inconvénient « positif » perçu par le directeur du SEMO, c'est le fait de ne pas toujours pouvoir répondre à la demande des deux côtés. Ce constat est une preuve de l'intérêt que tout un chacun porte au projet. Même si, à première vue, les raisons sont au départ assez égoïstes, comme nous le verrons plus loin, elles peuvent ensuite amener les participants à changer de regard et à y trouver d'autres bénéfices dans la découverte de l'autre.

Les seniors sont contents de savoir que le SEMO existe pour les jeunes qui ont des difficultés sociales, professionnelles, d'insertion et/ou de rupture. On n'attend pas du senior qu'il rende un service en retour pour le jeune, mais il est arrivé que l'un deux propose son aide au jeune pour une matière scolaire. Le directeur exprime: « *Je trouve important d'expliquer au jeune qu'il n'est pas nul, qu'il peut valoriser son savoir et qu'il sait le transmettre. Les jeunes qui passent ensuite un entretien d'embauche ont très vite un avantage déterminant dans la relation et l'expression, ce qui est une bonne mise en situation en entreprise.* » Il est vrai que, même si la durée de fréquentation au Cyberthé n'est pas la même chez les jeunes (maximum 6 mois) que chez les seniors, les compétences qui y sont travaillées et développées, à court comme à long terme, sont visibles et réelles.

Après avoir entendu le point de vue des directeurs, il me paraît pertinent de relever ce qui est sorti des entretiens auprès des deux responsables principales et d'observer leur vécu réel de ces rencontres.

6.4 Les défis relevés par les deux responsables du Cyberthé

Une excellente collaboration s'est mise en place entre les deux instances et, lors de mes entretiens, aucun regret n'a été formulé. Les seules difficultés rencontrées depuis la mise en place de ces rencontres ont été qualifiées de défis, mais dans un sens positif. Les voici :

6.4.1 La mobilité des seniors

La mobilité n'est pas toujours évidente pour des personnes d'un certain âge, qui peinent à se rendre au Cyberthé. Elles viennent par leur propre moyen (bus, voiture...).

6.4.2 La promotion du Cyberthé

Faire parler du projet et toucher un maximum de seniors, est une gageure également, étant donné qu'ils ne sont pas tous en contact avec l'association Pro Senectute. A cela s'ajoute le souhait des organisateurs d'atteindre un nombre de participants quasi constant, pour une meilleure anticipation des besoins et de l'organisation des après-midi.

6.4.3 Organisation et logistique des séances

L'une des tâches de la responsable au sein du SEMO est de coordonner les après-midi, de mettre les jeunes au travail et de superviser l'atelier. Cela demande un investissement supplémentaire selon le nombre de participants. Il est arrivé qu'elle doive gérer l'arrivée d'une quinzaine de seniors à la fois et qu'elle se sente dépassée. Une telle situation demande qu'elle intervienne pour aider, alors qu'elle ne devrait être qu'observatrice en théorie. Je l'ai constaté concrètement lors de mon observation : un binôme est resté coincé face à un problème un certain temps, avant que la jeune n'ose demander de l'aide à un responsable du Cyberthé. Comme il s'agit d'un atelier ouvert et libre, les participants ne doivent pas s'inscrire sur l'année, donc personne ne sait à l'avance combien de seniors seront accueillis, ce qui n'est pas facile à gérer. Les responsables ont fait le choix de permettre aux seniors de venir selon leurs envies et leurs besoins de manière spontanée (ils payent donc 6.- par séance) ou de s'inscrire pour une année s'ils en éprouvent le besoin ou l'envie également (100.-). Le fait de travailler dans les locaux du SEMO met de nombreux jeunes à disposition quasi immédiate, étant donné qu'ils travaillent dans des salles à proximité.

Une constante remise en question est primordiale. Aux débuts du projet, le nombre de participants diminuait. Les responsables se sont demandés si l'atelier restait pertinent pour les seniors ou s'il fallait changer de formule. C'est là qu'ils ont commencé à organiser les ateliers thématiques une fois par mois. Une petite conférence est proposée sur un thème qu'ils estiment intéressant pour tout le monde. Les jeunes et la responsable au sein du SEMO peuvent cerner les intérêts des seniors lors des rencontres et proposer des thèmes porteurs. Cette réadaptation a fait connaître davantage le Cyberthé : avant cette évolution, peu de personnes connaissaient cet atelier, et cela a permis d'attirer du monde et de présenter la manière de travailler des personnes impliquées dans le projet. L'année 2013 a offert une surprise positive lors d'un séminaire, auquel une centaine de personnes se sont inscrites en téléphonant à Pro Senectute (thème du séminaire : usage des tablettes informatiques).

Il peut arriver que la responsable ne sache pas à l'avance quel jeune sera là, donc qu'aucun jeune présent ne maîtrise les tablettes informatiques, par exemple. En effet, l'organisation au sein du SEMO se fait en fonction de divers paramètres. Parfois les jeunes sont en stage, d'autres fois ils quittent le SEMO après avoir trouvé une place d'apprentissage, etc. Aux quelques railleries apparaissant du côté des seniors, elle rappelle que les jeunes ne sont pas des professionnels, qu'ils sont là pour le plaisir et qu'ils ont envie de transmettre leur connaissances. La responsable argumente : « *Si les seniors allaient trouver un informaticien, ce ne serait pas le même prix. Ils ne peuvent donc pas non plus prétendre à une prestation 40 étoiles. Ils doivent accepter qu'ils rencontrent des jeunes en formation, pas des jeunes professionnels...* ». Elle rappelle ainsi l'idée d'échange citoyen. C'est-à-dire, le partage de connaissances et de savoirs, le don de son temps et de son énergie pour l'autre mais également la nécessité d'être reconnu pour cela dans ses droits et ses devoirs.

Lors de mon observation, j'ai été témoin d'une jeune qui n'arrivait pas à résoudre le problème d'une senior. Après une heure et demie, elle s'est excusée de ne pas avoir réussi à l'aider. La senior l'a grandement rassurée et lui a assuré comprendre, racontant que ce n'était pas la première fois qu'elle rencontrait ce problème et qu'elle ne trouvait pas de réponse malgré toutes les aides du Cyberthé. Dans un deuxième binôme, une autre jeune n'a pas hésité non plus à avouer qu'elle ne connaissait pas un certain programme. J'ai apprécié cette forte sincérité. Les problèmes abordés ne sont pas toujours simples, ils peuvent même être très complexes. De telles situations démontrent que les jeunes comme les seniors font preuve d'humilité dans ce projet. Chacun vient avec son bagage et ses connaissances qui peuvent être très variables selon la personne. Ils favorisent ainsi, à mon sens, un climat de confiance propice à de bonnes relations.

6.4.4 Gestion de conflit ou problème de communication

Il arrive, bien que très rarement, qu'un senior s'énerve parce que la relation avec le jeune n'a pas fonctionné ou qu'il n'arrive pas à comprendre les explications... La responsable raconte encore : « *J'ai eu à intervenir dans quelques binômes pour tout à coup calmer un peu le senior, mais voilà, en général cela va très bien... Et puis, en général, ces seniors reviennent et s'excusent, parce qu'ils ont été dépassés par un trop-plein d'informations, par exemple.* » J'ai assisté lors de mon observation à quelques difficultés de communication. J'entendais une senior parler, mais ses demandes n'étaient pas claires. La jeune ne lui a pas demandé assez tôt de préciser sa demande, ce qui a conduit à une perte de temps massive durant la séance. La jeune est restée plutôt passive et n'a pas osé dire qu'elle ne comprenait pas ce que désirait la senior, jusqu'au moment où la senior s'est impatientée et a montré son agacement. Mon interprétation est qu'elle devait avoir l'impression de ne pas avoir été écoutée. De telles circonstances sont à mon avis très naturelles et font partie des relations humaines de manière générale dans chaque vie en communauté. Le manque de compréhension, l'impatience, les frustrations, les attentes des uns envers les autres sont monnaie courante. Pour les jeunes, cela peut être un apprentissage dans leur savoir-être ; pour les seniors également, qui perdent parfois leur « *tact* » dans les échanges. Faire face à des incompréhensions, chercher à atteindre une meilleure communication dans les échanges, etc. sont des compétences que le Cyberthé peut développer. Ces situations peuvent autant souder des liens que, au contraire, « *refroidir* » certains

participants. Quoi qu'il en soit, l'encadrement des responsables permet de désamorcer des malentendus et de rebondir le mieux possible.

6.4.5 Faire à la place ou avec le senior

Cette notion du « faire pour ou faire avec » dans le travail social et dans la relation d'aide est de plus en plus mise en avant. Nous pouvons constater que le meilleur moyen d'apprendre est d'arriver à expérimenter soi-même un nouvel apprentissage. Lorsque nous accompagnons une personne pour l'aider à devenir plus autonome dans un domaine, il est conseillé de faire le maximum pour que cette personne se débrouille seule. Si nous travaillons à la place de celle-ci, elle se retrouvera en difficulté plus grande une fois seule. Du côté des jeunes, une des responsables explique: *« Je dois parfois intervenir sur la manière d'expliquer ou de travailler avec le senior, car les jeunes ont parfois tendance à tout faire à la place des seniors... D'autres fois, comme les ateliers sont ouverts, il arrive qu'un ou une jeune n'ait plus rien à faire avec le senior et se balade dans les couloirs, donc que je doive aller le chercher. C'est aussi une forme de travail dont ils n'ont pas l'habitude. En général, c'est plutôt l'idée de classe ou d'atelier, où le formateur dit toujours ce qu'il faut faire. Là, tout à coup, le jeune doit prendre des initiatives dans les moments « creux »... Ce n'est pas évident pour tout le monde. Cela rejoint aussi les changements que je voudrais introduire pour pouvoir mieux soutenir cet apprentissage d'un travail autonome parce que ce n'est pas forcément inné pour un adolescent. »* Les jeunes sont responsables de la tâche et du senior qui lui a été attribué. Il arrive que le jeune termine son travail plus tôt et qu'il n'ait plus rien à faire. C'est de cette autonomie que la responsable parle et sur laquelle elle tente de travailler avec eux. En travail social, cette notion a une place clé dans l'accompagnement des personnes. L'enjeu est de leur permettre d'apprendre ou de restaurer cette autonomie (qui a pu être perdue pendant quelques temps suite à diverses difficultés) en devenant actrices et responsables de leur propre vie. Faire des choix et les assumer, font partie de ce concept. Selon le dictionnaire pratique du travail social : « Il s'agit de la capacité à gérer ses propres dépendances (physiques, psychiques et sociales) dans le cadre d'une socialisation qui impose des lois, des normes et des mœurs. En la matière, il n'existe donc que des objectifs de liberté relative, qui accompagne autrui dans l'élaboration d'un compromis individuel entre ses d'édits, ses potentialités et les obligations sociales dictées par la recherche du bien commun, selon les normes de son environnement culturel. » (RULLAC, S. & OTT, L., 2015) Par dépendance, je comprends les difficultés ou les obstacles que l'on peut rencontrer. Les jeunes sont amenés à participer à l'atelier activement et faire des choix personnels et autonomes pour mener à bien chaque tâche. Mais les seniors aussi doivent apprendre ou réapprendre à fonctionner seuls et ne pas devenir passifs dans leurs activités quotidiennes.

J'ai constaté dans un binôme, lors de mon observation, qu'une jeune faisait tout à la place de la senior. Comme je l'ai compris, cela correspondait au désir de la senior, qui se sentait toujours dépassée avec le même programme. La jeune, qui voulait être très, voire trop serviable, n'a donc pas insisté à ce que la senior apprenne à faire seule. C'était d'ailleurs la première fois que cette jeune participait à l'atelier, la situation était donc nouvelle pour elle. C'est aussi un domaine de compétence à travailler : conduire autrui vers l'autonomie, ne pas faire « pour » mais « avec ». Lorsque la jeune a proposé d'inscrire sur une feuille toutes les étapes par lesquelles elles étaient passées, la senior a dit que ce n'était pas la

peine, comme si cela la décourageait et qu'elle savait qu'elle n'effectuerait jamais ces démarches seule. J'ai cru comprendre que cette senior amenait plusieurs fois le même problème au Cyberthé, comptant sur ces jeunes pour faire « son travail ». Les seniors ont à mon sens la chance de pouvoir bénéficier de l'aide des jeunes, et je crois qu'ils ont tout à y gagner. Cet exemple montre qu'ils pourraient parfois même en « profiter », sans chercher à travailler leur autonomie.

6.4.6 Constat

Jusqu'ici, force est de constater un enthousiasme certain et une motivation à la poursuite de ces ateliers de la part des directeurs et des responsables, car l'idéal de la promotion des liens sociaux et notamment intergénérationnels reste très présent chez eux. C'est ce qui les motive, au moins en partie, à continuer, car ils pensent que cela contribue à une cohésion sociale et à l'enseignement des compétences relationnelles évidentes entre tous en plus du partage des compétences pratiques.

Ma découverte, dans cette recherche, c'est que de plus en plus d'efforts sont faits pour consolider les échanges entre les générations. Ces relations intergénérationnelles ne sont pas nécessairement en régression étant donné que de nombreux projets se réalisent pour encourager ces initiatives novatrices. Monsieur Fragnière déclare toutefois que : « En l'absence d'études exhaustives, toute quantification de ces initiatives est hasardeuse, mais nous pouvons risquer une appréciation : elles sont suffisamment nombreuses pour commencer à faire école et constituer des références à caractère exemplaire. » (FRAGNIÈRE, J-P, 2013, p.26-27) Même si elles paraissent artificielles en mettant des personnes dans des contextes susceptibles de favoriser ces liens, elles ne sont pas à critiquer ou à minimiser tant que l'engouement est présent, comme nous l'avons vu plus haut.

Qu'en est-il maintenant du vécu des participants ?

6.5 Entretien avec une senior

6.5.1 Contexte de vie et situation personnelle

Âgée de 75 ans, la senior interrogée a partagé qu'au début de sa retraite, elle s'est sentie passablement seule. Italienne installée en Suisse, loin de sa famille restée au pays, elle a trouvé les premiers temps difficiles. Tout au long des années, elle a établi peu de contacts ici en Suisse. Elle a quelques très bons amis, mais un petit réseau de connaissances. Elle affirme que son style de vie est très simple et tranquille. Elle trouve parfois que sa vie est monotone et qu'elle se sent isolée, et cela peut lui peser. Mais elle constate qu'elle a eu une vie dans laquelle la solitude faisait partie de son quotidien : elle y est donc habituée. Fille unique, veuve jeune, orpheline dès son enfance, etc. Elle avoue que, quelquefois, elle recherche cette solitude, qui la sécurise. Elle apprécie de moins en moins retourner dans son pays, qu'elle ne considère plus tellement comme le sien. Cette solitude est connue de cette tranche de la population suite aux différentes pertes dans l'entourage, la mutation des familles etc. (cf. point 3.2.5)

6.5.2 Son implication au Cyberthé

Cela fait une année qu'elle suit l'atelier Cyberthé, quasiment tous les mercredis, depuis qu'on lui a fait cadeau d'Internet et d'un ordinateur portable. Sa famille d'Italie l'a encouragée à rester en communication avec elle. Au départ, elle a souhaité prendre des cours informatiques pour une durée de 3 mois, mais le délai d'inscription était passé. Pro Senectute lui a parlé des cours au Cyberthé, qu'elle ne connaissait pas.

6.5.3 Vécu au sein du Cyberthé

Elle est très enthousiaste de pouvoir apprendre et souhaite venir tant qu'elle pourra, malgré le fait qu'elle éprouve des difficultés à assimiler les informations et à se souvenir de ce qu'elle a vu avec les jeunes, une fois de retour chez elle. Elle oublie très vite les marches à suivre expliquées à l'atelier. Elle raconte : *« J'avais envie d'apprendre. Le fils de ma nièce me dit toujours 'Allez, c'est vite fait, c'est facile !', mais je lui dis que, pour moi, c'est différent. Quand j'arrive à la maison, il y a toujours quelque chose qui ne fonctionne pas. Les jeunes me font noter la marche à suivre, mais je ne sais pas pourquoi quelque chose manque. Peut-être que je touche quelque chose que je ne dois pas. Alors ils me disent : 'Ce n'est pas grave Madame, on recommence.' Certains me disent encore : 'Alors, je vous regarde faire, et je vous dis si c'est juste.' Avec ces jeunes, je peux être très spontanée [...] Ce que j'apprécie le plus, c'est leur disponibilité... »*

Je constate une grande preuve de compréhension mutuelle dans ces propos entre les jeunes et la senior. Cette exemple est encourageant et me conforte encore dans l'utilité de cet atelier.

6.5.4 Avantages du Cyberthé

Cette senior a commencé par utiliser *Facebook*, puis a créé une boîte *E-mail*. Lors de notre entretien, elle affirmait qu'elle souhaitait découvrir *Skype* et pouvoir envoyer des photos à sa famille en Italie. Elle n'a pas l'intention de « voyager » sur Internet, mais uniquement de garder les contacts avec ses amis proches. Elle éprouve une certaine méfiance à l'idée de faire de nouvelles rencontres sur le *Net*. Durant mon observation, j'ai constaté une certaine panique du côté d'une autre senior qui ne comprenait pas pourquoi son engin ne fonctionnait pas. Elle a

d'ailleurs exprimé à la jeune qui l'aidait que cela la stressait et la décourageait de se retrouver face à ces problèmes complexes et de recevoir tant d'informations (mise à jour, analyses, réinitialisation, etc.). Elle a même avoué que cela la soulageait de voir que la jeune aussi ne comprenait pas le problème et était dépassée. Le Cyberthé offre donc une certaine sécurité aux seniors et les rassure. La découverte de tels programmes leur permet de garder des contacts avec leur réseau de connaissances et de rester entourés malgré de grandes distances géographiques parfois.

6.5.5 Par rapport aux liens et échanges intergénérationnels

Pour en revenir à la senior interrogée, elle affirme : « *Je suis très contente de venir, cela me change. Et puis, ces jeunes sont formidables et magnifiques. J'aime la jeunesse, et être en contact avec elle, c'est très bien, c'est extra. Pour moi ces 2 heures, c'est une sortie. Je suis bien, et je peux me mettre en contact avec mes amis d'Italie* ». Elle apprécie également le fait que ces ateliers se déroulent à proximité de chez elle. Le Cyberthé est donc un moment privilégié dans sa semaine, qui lui procure de la joie. Chaque fois que j'étais présente sur place, j'ai moi aussi ressenti cette atmosphère détendue et joviale. A part les rares témoignages de tensions recueillis dans mes entretiens, je ne peux que constater les bénéfices que ce projet permet d'apporter aux participants.

Spontanément, cette senior ne va pas chercher à créer du lien avec les jeunes, mais si les jeunes montrent de l'intérêt, elle est très contente de pouvoir partager sur sa vie privée. Régulièrement, il est arrivé qu'elle raconte des souvenirs d'enfance, ce qui a amené une ambiance détendue et des moments de rires. Comme elle l'a raconté lors de notre entretien : « *Des fois, je raconte des histoires de ma jeunesse, et ça les fait rire...* » J'ai eu moi-même la chance de l'entendre me raconter deux anecdotes plutôt coquasses de sa jeunesse, qu'elle avait déjà partagées lors d'un atelier. Malgré le fait qu'elle affirme ne pas rechercher à tout prix ces liens, elle les favorise en se livrant elle-même et amène un climat propice aux partages. Le jour de mon observation au Cyberthé (en septembre 2015), j'ai enregistré, avec un dictaphone, les échanges d'un jeune (au SEMO depuis 5 mois) et d'une autre senior (présente pour sa deuxième fois à l'atelier). Lorsque je les ai écoutés chez moi, j'ai constaté qu'il y a eu de nombreux moments de rire et même des fous rires entre le binôme. C'était très amusant de les entendre. Cela avait l'air d'être une atmosphère très décontractée. La senior riait beaucoup d'elle-même, et le jeune était très jovial.

Lors de mon observation directe, une jeune est tombée par hasard sur des photos de famille de cette senior. Elle s'est excusée de les avoir vues, mais la senior l'a très vite rassurée sur le fait qu'elle n'avait rien à cacher ou d'intime sur son ordinateur. Durant l'enregistrement audio du binôme également, la senior et le jeune ont recherché dans les anciens e-mails envoyés. En relisant le dernier e-mail destiné à sa fille, la senior y racontait qu'elle découvrait l'utilisation de sa messagerie électronique grâce à sa « *précieuse aide* » (le jeune à ses côtés, qui avait déjà travaillé avec elle la première fois). Cela les a fait rire tous deux.

Il y a eu d'autres moments plus émouvants. Un après-midi, la senior interrogée a souhaité revoir les rues du village de sa jeunesse en Italie, grâce à l'application *Google Map*, qui permet de visionner des lieux sur une carte. Elle a alors versé des larmes de joie en voyant les images, et la jeune qui l'aidait cet après-midi-là a

été très présente et à son écoute. La senior raconte : « *J'ai pleuré, mais elle a été très douce avec moi, elle m'a embrassée.* » Depuis, elle apprécie de pouvoir passer les séances avec cette même jeune, ayant pu établir un lien particulier avec elle. Toutes deux cherchent à travailler ensemble, chaque fois que c'est possible. La senior confie : « *Avec certains jeunes, on est plus proches. Des fois, je regrette de ne pas avoir toujours les mêmes. Quand on commence à bien les connaître, c'est plus facile... Mais on n'a pas toujours le choix, parfois, quand on vient, on nous met un jeune à côté, et on reste avec celui-là. Ça change toujours, mais ça va aussi, ils sont tous gentils et très aimables. Il n'y a pas de problème pour moi en tout cas.* ». Cette histoire est révélatrice : les partages sur des sujets de la vie privée peuvent amener des personnes à se rapprocher et à tisser des liens particuliers. Durant mon observation, une autre senior a d'ailleurs dit à la jeune qui l'accompagnait que ce serait bien si, la prochaine fois, elles pouvaient retravailler ensemble pour ne pas devoir tout réexpliquer à un autre jeune et aller plus vite. Cette demande est apparemment récurrente. Ainsi, le binôme enregistré, par exemple, avait déjà travaillé ensemble. Le jeune pouvait donc rappeler plus facilement les éléments déjà discutés la dernière fois. Mais ce que j'ai surtout pu observer, c'est que les rires et les taquineries sont plus fréquents chez les binômes ayant déjà eu l'occasion de travailler ensemble. Je pense que c'est aussi une forme de sécurité que les participants cherchent à avoir, en réclamant les mêmes groupes de travail. Une forme de confiance peut s'établir petit à petit.

La senior interrogée poursuit en racontant : « *Avec le moment du thé, on discute avec d'autres membres du groupe, pas seulement avec le jeune qui s'est occupé de nous. On crée des amitiés, et on fait des rencontres avec les autres personnes de notre âge également [...]* Il est arrivé une ou deux fois que je croise un jeune dans la rue, et on s'est salué. » Je lui ai ensuite demandé si elle souhaitait les rencontrer plus souvent. Sa réponse : « *S'il y a des liens, oui, mais les jeunes font leur vie. Je ne veux pas m'immiscer dans la leur. Si c'est eux qui viennent, je suis d'accord, mais ce n'est pas moi qui vais aller vers eux. Je les aime bien, mais je les laisse faire leur vie. Je ne m'impose jamais, je ne veux pas déranger.* » Lorsque je lui ai demandé si elle trouvait ce type d'échange utile, elle m'a dit : « *Cela dépend des discussions, des fois. Bien sûr, on dit toujours que les personnes âgées ont beaucoup d'expérience, mais j'ai remarqué souvent, quand j'entends parler mon petit-fils, il dit des choses que moi-même je ne pensais pas. On ne voit pas les mêmes choses qu'eux, mais je me dis des fois qu'ils ont raison. Pour certaines choses, les jeunes ont plus d'expérience que nous. Des fois je leur donne raison.* » Dans sa réponse, elle mentionne ce que chacun peut apprendre de par son expérience de vie. Cela confirme une de mes hypothèses. Cette senior est ouverte à partager ce genre de sujets et est convaincue de cette utilité.

Elle relève encore ce point, à propos du Cyberthé : « *Vous savez, des fois il suffit de peu de choses. Les jeunes sont contents parce qu'ils font quelque chose pour les personnes âgées, et les personnes âgées sont contentes parce qu'on fait quelque chose pour eux. Cela n'existe pas beaucoup, des moments comme ceux-là.* » Elle met en évidence la solidarité intergénérationnelle dans des actes simples de la vie. Elle pense que ces moments sont des opportunités pour établir des liens qu'elle ne retrouve pas forcément ailleurs dans sa vie privée.

6.5.6 En dehors de l'atelier

Cette senior a vécu une expérience touchante dans le cadre de l'atelier avec l'un des jeunes. Après quelques mois, celui-ci a quitté le SEMO, comme prévu dans le contrat, après l'avoir beaucoup aidé en informatique. Elle l'a donc perdu de vue, mais a reçu un jour un e-mail de lui. Elle n'a pas tout de suite réalisé que c'était lui mais a été grandement émue, et depuis ils correspondent régulièrement. Cet exemple démontre que, dans ce cas, c'est le jeune qui a cherché à garder contact avec la senior. Le besoin ou l'intérêt peut donc réellement provenir des deux côtés.

J'ai demandé à la senior si, à l'extérieur du Cyberthé, elle avait l'occasion de côtoyer d'autres jeunes de cette tranche d'âge. Elle a eu côtoyé la fille de sa voisine pendant quelques années, qui venait échanger régulièrement avec elle, et cela la touchait beaucoup. Elle se souvient que la jeune la considérait comme sa grand-mère et lui racontait des choses qu'elle ne confiait pas à sa propre mère. Je lui ai demandé ce qu'elle pensait des liens qui se créaient avec ces jeunes, et elle m'a dit : *« C'est très bien et très beau, c'est des bons signes. On entend beaucoup de discours sur ces jeunes qui ne sont pas gentils, qui font ceci ou cela... Ce n'est pas tous les mêmes, il ne faut pas tous les mélanger. Il y a quand même des jeunes ici qui sont très respectueux. Des bons et des méchants, il y en a partout... »* Et encore : *« Cela existe, des jeunes qui ne s'en fichent pas des personnes âgées. Ils sont comme mes petits-enfants, cela fait chaud au cœur de voir des jeunes aussi respectueux. C'est peut-être stupide, mais je ressens cela. Je suis contente pour eux aussi. Cela m'apporte de la joie de les voir comme cela, et de la sérénité. »* On peut constater dans ce témoignage que le Cyberthé est bien plus qu'un lieu d'apprentissage sur les outils informatiques : il est réellement un lieu où émotions et souvenirs se partagent et se créent.

6.6 Entretien avec un senior

6.6.1 Contexte de vie et situation personnelle

Le senior interrogé a pris une retraite anticipée et est maintenant âgée de 70 ans. Il vit seul à Neuchâtel et a peu de contact avec sa famille.

6.6.2 Son implication au Cyberthé

Passionné par la lecture, l'histoire et la géographie, il a décidé de s'acheter un *IPad*. Quelques temps plus tard, il a lu une annonce dans le journal de Pro Senectute concernant des cours informatiques donnés à des personnes du 3^{ème} âge. Il découvre des cours passionnants, un monde magnifique sur la toile, et il peut faire énormément de recherches sur tous les sujets qu'il désire. Il se rend tous les jours sur Internet, disposant d'une connexion permanente en tous lieux. Il a débuté le Cyberthé en janvier 2014 et n'a pas l'intention d'arrêter de sitôt. Il consacre tous ses mercredis après-midi à cet atelier et explique qu'aucun d'eux ne se ressemble. Il aime beaucoup les séminaires, qu'il trouve très intéressants, même s'il n'utilise pas tout ce qui est présenté. Il est toujours parti des ateliers satisfait et reconnaissant. Ce senior m'a fait penser à cette nouvelle génération sujette à l'activation comme expliqué plus haut (cf. point 3.5).

6.6.3 Vécu au sein du Cyberthé

Grace à l'aide des jeunes, il a pu ajouter de nombreuses applications sur son appareil. Il déclare : « *Après un atelier, quand je rentre à la maison, je ne me souviens plus de ce qu'ils m'ont expliqué. Donc, maintenant, je note toutes les indications dans un cahier.* »

Parfois, il n'y a plus de place, et il avoue être très frustré. Il imagine que les jeunes doivent parfois penser qu'un certain senior leur « *casse un peu les pieds* », mais il constate que les seniors sont toujours accueillis avec le sourire. Il ne rencontre aucune difficulté avec les jeunes et ne voudrait rien changer à l'atelier. « *Je n'ai que des louanges à leur faire.* »

Ce senior est très enthousiaste de la manière dont ces jeunes sont encadrés. Il suppose qu'ils doivent être contents de suivre cet atelier, car il n'a jamais vu un ou une jeune « *râler* ». Il raconte que, dans sa jeunesse, ils ne bénéficiaient pas d'autant d'encadrement avec l'enseignement et le soutien en apprentissage. On laissait les cancre se débrouiller, alors qu'aujourd'hui on les prend en main, on leur fournit des occasions d'apprentissages, des cours de soutien, etc. Il est très conscient des bénéfices que chacun peut tirer du Cyberthé. Comme expliqué dans mon cadre théorique, les seniors actuels n'ont souvent pas eu de difficulté à s'insérer dans le monde du travail alors que pour les jeunes d'aujourd'hui, cette situation est courante. Cet aspect les différencie au niveau de leur parcours et de leurs expériences, ce senior en est conscient et l'a constaté en côtoyant les jeunes du SEMO (cf. point 3.12.1).

Il déclare ne s'être jamais ennuyé dans sa vie, car il trouve beaucoup de choses à faire, à lire, à voir, etc. Ce qui le motive à venir c'est notamment de faire des rencontres et de parler avec des gens. Il apprécie aussi le contact avec les autres personnes âgées. C'est donc une des raisons qui le pousse à participer.

6.6.4 Avantages du Cyberthé

Il réalise qu'il comprend mieux les jeunes depuis qu'il a commencé les ateliers, et qu'il a modifié sa façon de les percevoir : « ... *que les jeunes sont des 'rockets' qui font les malins et croient tout savoir [...] Je me sens bien au milieu d'eux [...] Il y a une certaine entente entre les seniors et les jeunes.* » Selon ses dires, ces derniers montrent une grande gentillesse et une grande patience et sont très disponibles et corrects. L'enregistrement audio m'a permis d'apercevoir la serviabilité de certains jeunes. Le jeune et une senior n'avaient pas pris de pause durant deux heures. Quand la senior s'est inquiétée de la fatigue du jeune, celui-ci a déclaré qu'il n'y avait pas de problème. C'était peut-être lié au dictaphone posé à côté d'eux, mais tout au long de mes recherches j'ai constaté beaucoup de reconnaissance de la part des seniors.

6.6.5 Par rapport aux liens et échanges intergénérationnels

Le senior interrogé pense que l'atelier crée des liens entre les participants mais que ces liens ne durent que le temps de la séance (2 h). Il n'y a plus de contact après. D'après lui, ils n'ont pas vraiment l'occasion d'approfondir les discussions parce qu'ils ont soif d'apprendre. Il dit vivre des moments riches en leur présence. Il note toujours le prénom et le lieu d'origine de la personne qui l'instruit. Cela lui fait toujours plaisir de savoir cela, étant passionné de géographie. Il apprécie le caractère multiethnique de cet endroit. « *C'est bien de voir ces jeunes, ils ont leurs styles, ça m'ouvre l'esprit, je vois les choses comme ça...* » Il écoute volontiers les jeunes mais ne cherche pas forcément un contact intensif. Il salue et discute volontiers avec chacun à la pause. Il dit montrer aux jeunes qu'il les apprécie beaucoup et pense qu'ils aiment son attitude. Il a parfois ressenti des points communs ou des affinités avec des jeunes. Ils discutent généralement d'informatique, mais cela leur arrive de s'éloigner du sujet.

Je pense que, parfois, dans certaines situations, nous ne réalisons pas ce que ces discussions et ces échanges peuvent apporter sur le long terme. La curiosité naturelle que j'ai découverte en cet homme pourrait faciliter la connaissance de l'autre et serait un moyen de tisser des liens plus forts. Encore faut-il les souhaiter. Apparemment cela lui convient très bien ainsi.

Voici un exemple pour illustrer ces attentes différentes : lors de mon observation, j'ai constaté que deux duos ont fonctionné de manière différente. Le premier duo, composé d'une jeune novice et d'une senior ont commencé la rencontre par échanger quelques mots sur leurs origines et se sont présentés. Le deuxième duo, composé de deux femmes également, ont commencé la rencontre directement avec la question de la senior, ne se demandant même pas leur prénom, alors qu'elles n'avaient pourtant jamais travaillé ensemble. Ce n'est qu'à la fin de la rencontre que la senior a pris le temps de s'intéresser rapidement à la jeune, son parcours et ses désirs professionnels, tout en rangeant son ordinateur.

Le senior interrogé aime bien montrer aux jeunes qu'il admire leurs connaissances. « *Les jeunes doivent avoir une fierté de montrer leur savoir.* » Il pense que c'est très utile d'avoir des liens avec des jeunes, pour comparer leurs vécus respectifs et de découvrir leur interprétation des événements actuels. C'est très intéressant pour lui qui s'intéresse à l'histoire. « *Ces jeunes, on les regarde, on les observe, on discute avec eux. Ils vivent quelque chose de difficile aujourd'hui. Il y a une incertitude sur ce qui les attend... A mon époque, si on était*

dans une entreprise le matin et qu'on voulait travailler ailleurs, on se présentait là-bas et, si on montrait du respect et qu'on était ponctuel, eh bien, l'après-midi on y travaillait déjà. Aujourd'hui, même si les jeunes sont capables de beaucoup de choses, ils ne seront pas forcément engagés ». Il considère utiles les échanges avec les jeunes de par leurs points de vues différents, qui ne sont pas pour autant faux, et il apprend beaucoup d'eux. *« Encore faut-il que les jeunes veuillent bien qu'on les écoute. »* Je comprends ce discours comme un intérêt marqué du senior pour ce que vivent les jeunes, mais davantage par curiosité que pour établir des liens d'amitié. Cette curiosité me paraît saine et enrichissante, empreinte de respect mutuel. Cela vaut de l'or et marque l'attitude générale. Comme présenté dans mon cadre théorique (cf. point 3.12.1), son identité se développe en se reconnaissant soi-même, mais aussi par les autres, dans nos capacités et nos qualités. Le besoin de reconnaissance sociale et personnelle est particulièrement important chez les seniors ainsi que chez les jeunes. D'autant plus si ces personnes se sentent en position d'insécurité, d'infériorité ou d'exclusion à un moment donné dans leur parcours de vie. Par exemple en cas d'échec scolaire.

Cet homme m'a raconté une partie de son vécu personnel avec ses deux fils qui ont quitté le cocon familial assez tôt pour se retrouver avec des copains et expérimenter des choses avec lesquelles il n'était pas en accord. Ils ont fait des choix de vie contraire à ses valeurs. Après plusieurs années, il regrette de ne pas pouvoir partager les choses qu'il aime avec ses fils, qui ne sont pas intéressés à ses passions. Il déplore de ne pas avoir pu les leur transmettre et pense que ses fils ne souhaitent pas partager ces choses avec lui. *« Ils sont à un autre niveau »*, comme il dit. Il aurait aimé qu'ils viennent à l'atelier Cyberthé pour voir ce qu'il fait.

6.6.6 En dehors de l'atelier

Ce senior n'a jamais revu de jeunes en dehors du Cyberthé. *« Cela m'arrive de penser à leur demander leur numéro pour pouvoir leur poser des questions en dehors des cours, mais je ne me le permets pas, car je ne veux pas empiéter sur leur vie. [...] Ils n'ont pas forcément envie de s'occuper de nous en dehors des cours, ils ont leurs copains, leurs sorties, leurs musiques, ... ».* Son intérêt de les côtoyer en dehors n'est pas tant dans un but social, mais plutôt d'ordre pratique, en cas de difficultés avec ses appareils électroniques.

Il raconte encore ne pas avoir beaucoup de réseau social, mais uniquement quelques amis proches. Il lui arrive de passer une semaine sans sortir et déclare avoir tout ce qui lui faut. *« Je suis un peu un loup solitaire, mais ça ne me gêne pas... »* Il dit ne pas ressentir un manque de contact avec les jeunes, sauf avec ses fils. Il ne souhaite pas forcément bénéficier d'autres occasions de rencontrer des jeunes. *« C'est un peu égoïste de ma part, mais ça me convient très bien comme ça... »*

6.7 Entretien avec une jeune

6.7.1 Contexte et situation personnels

Âgée de 17 ans, la jeune que j'ai interrogée a suivi une année de préapprentissage après l'école obligatoire mais ne savait pas ce qu'elle désirait faire ensuite. Elle s'est inscrite sur les conseils de ses proches, qui connaissaient le SEMO. Elle a intégré le Cyberthé dès le début. Ce qui l'a intéressé, au départ, c'est le voyage à *Europa Park* prévu pour les jeunes, à chaque fin d'année, ainsi que le fait que le Cyberthé se déroule le mercredi après-midi à la place de la gym, un cours qu'elle n'apprécie guère au SEMO. Elle a ensuite apprécié l'atelier car, voulant se diriger dans le travail social, elle aime le contact avec les personnes âgées et désire en faire une expérience professionnelle. Elle est convaincue que cela l'aidera pour entrer en contact plus facilement avec cette tranche de population.

6.7.2 Avantages

Elle est contente que ce soit un atelier facultatif, pour éviter que les jeunes qui s'inscrivent ne soient pas motivés et ne fassent pas du bon travail. Elle apprécie particulièrement cette position d'enseignante qu'elle peut endosser auprès des seniors, car elle trouve gratifiant d'apprendre quelque chose à quelqu'un. Encore une fois, cette jeune est consciente des bénéfices que l'atelier peut lui apporter sur le plan de ses compétences professionnelles et sociales.

Ce qu'elle apprécie, c'est le fait que les seniors puissent se retrouver et parler. Parfois, ils n'ont pas forcément de questions, ils ont juste envie de parler, d'après elle. Elle aime discuter de tout et de rien et partager ce moment avec eux lorsqu'ils n'ont plus nécessairement d'interrogations concernant l'informatique. Elle raconte qu'il leur est parfois arrivé de montrer des photos de famille, de vacances et, je cite: « *Ça part dans tous les sens...* » Elle pense que cet atelier leur permet de mieux se débrouiller à la maison avec leur matériel électronique, et elle trouve intéressant de leur montrer qu'eux aussi peuvent manipuler ce que les jeunes utilisent. Durant l'enregistrement audio du binôme, le même scénario s'est produit. La senior souhaitait enregistrer une photo de sa fille, ce qui a amené une longue discussion sur les vacances de celle-ci. Les photos ont certainement tendance à inciter aux dialogues.

6.7.3 Désavantages

Le seul inconvénient que la jeune interrogée trouve à ces moments, c'est lorsque l'un ou l'une senior s'énerve ou perd patience, ce qui est rare, à ses dires. « *Ils sont assez exigeants !* » J'ai d'ailleurs moi-même constaté, lors de mon observation, cette attitude des seniors envers les jeunes. Une senior s'est impatientée face à une jeune (qui participait au Cyberthé pour la première fois) qui ne comprenait pas sa demande. Elle lui a répété de nombreuses fois sa question. Le sujet était une commande et le paiement de billets de train depuis Internet. Nous pouvons constater ici que l'informatique prend clairement la priorité par rapport à l'aspect relationnel. La senior vient à l'atelier pour résoudre son problème et va insister sur ce point pendant un long moment. Toutefois, la senior a finalement détendu l'atmosphère en demandant, sur le ton de l'humour : « *Vous voulez me donner des cheveux gris ou quoi ?!* » Comme soulevé dans mon cadre théorique, certains traits de caractères peuvent être exacerbés avec l'âge. La vieillesse révèle la personnalité profonde de la personne, les aspects qui n'ont pas

changé et ceux qui ont été transformés, adaptés (cf. point 3.2.5). D'où certains tempéraments qui peuvent être plus ou moins prononcés.

6.7.4 Par rapport aux liens et échanges intergénérationnels

Cette jeune croit que le Cyberthé crée effectivement des liens. Quand elle a aidé une senior à utiliser *Face Time* (application de visioconférence) celle-ci lui a dit qu'elle l'appellerait une prochaine fois. La jeune pensait qu'elle avait dit cela pour plaisanter, mais la senior a réellement tenu sa promesse. Cette senior voulait lui prouver qu'elle arrivait à utiliser le programme. La jeune admet apprécier ces anecdotes-là, et j'ai perçu de l'émotion et beaucoup de joie dans sa voix.

Elle aime parler avec tout un chacun, c'est une jeune très sociable. Elle essaye d'aborder tout le monde, à la pause, mais le temps est parfois court. Elle déclare : « *De nos jours les seniors croient que les jeunes sont malpolis, entre autres. Je veux leur montrer qu'on peut être différents de ces jeunes-là ! Être différent de ce qu'ils pensent... Franchement, j'aime bien !* ». Au sujet des affinités, elle a répondu : « *Je n'irais pas jusqu'à dire que j'ai des affinités avec des seniors.* » Toutefois, elle éprouve un sentiment d'empathie envers ces personnes et considère donc les échanges et la communication comme la réponse à leur besoin. Comme elle estime que communiquer est une chose importante pour elle-même, elle se met à leur place et pense qu'ils en ont besoin aussi. « *C'est vraiment pour eux que j'établis ces échanges, je me mets à leur place. Après, ils peuvent parfois nous donner des conseils ou raconter des anecdotes, car ils ont déjà vécu leur vie et ils en savent un peu plus que moi. Et ça me fait plaisir ! J'ai l'impression qu'ils comblent un peu le vide de mes grands-parents.* » Elle reconnaît que ses grands-parents d'Afrique lui manquent et qu'elle a, avec les années, considéré une voisine proche comme sa grand-maman. Elle affirme : « *Ça compense un peu. Avec ma voisine, j'ai ce lien, je l'appelle 'ma Mamie'.* »

6.7.5 En dehors de l'atelier

Elle ne ressent pas de manque de contact avec les personnes âgées. Elle considère qu'elle est bien entourée et sait se tourner vers les personnes pour faire des rencontres. Elle n'éprouve pas de difficultés à entrer en contact. Elle se considère comme accueillante et ouverte. « *Si j'avais un autre caractère ou une autre expression du visage, ils ne viendraient pas vers moi... Mais je suis ouverte et j'aime l'être. Et ça, ça joue un rôle !* » J'ai constaté un besoin réel de sa part d'établir des liens avec les seniors dans son discours sur sa vie privée. Son expérience personnelle la sensibilise à autrui et à l'importance du réseau de contact et de l'écoute respective.

« *Malheureusement ça ne m'est jamais arrivé de croiser des personnes de l'atelier à l'extérieur. C'est souvent des personnes de Neuchâtel, alors que je viens de la Chaux-de-Fonds... Je me demande s'ils me reconnaîtraient [...] Il y a bien des personnes que je voudrais rencontrer, ça me ferait plaisir !* » Apparemment, cette jeune s'attache régulièrement et facilement aux seniors qu'elle rencontre.

6.8 Entretien avec un jeune

6.8.1 Contexte et situation personnels

Le jeune avec qui j'ai mené un entretien est âgé de 17 ans. Il a fréquenté le Centre Professionnel du Littoral neuchâtelois (CPLN) en filière informatique pendant 6 mois, avant de se faire exmatriculer à défaut d'atteindre la moyenne. Sa conseillère de l'Office Régional de Placement (ORP) lui a conseillé de faire les démarches pour le SEMO. Il a déjà fait plusieurs mois et bénéficié d'une prolongation en attendant de trouver une nouvelle formation dans l'informatique.

6.8.2 Avantages

« J'ai eu le choix de participer à l'atelier, et j'ai trouvé cool et intéressant. Ils m'ont quand même demandé si je savais utiliser certains outils informatiques ou des programmes (Mp3, Skype, boîte e-mail, imprimantes...). Ce qui m'a motivé, c'est que c'est une passion pour moi, et c'est une expérience sympa ! »

« C'est un atelier sympa parce que les personnes âgées ne sont pas forcément à jour avec les technologies, on peut les aider pour éviter qu'ils fassent des erreurs. On n'apprend jamais mieux qu'en montrant aux autres. Ça nous rappelle des choses qu'on n'a pas faites depuis longtemps. Comme c'est une passion, c'est plutôt simple pour moi, et ça me remémore des connaissances informatiques (p. ex : aider la personne à installer des photos sur son natel...). Ce qu'on me demande le plus de faire, c'est d'installer des programmes, de télécharger des applications, de créer une boîte e-mail... » Selon lui, le Cyberthé permet également aux seniors d'éviter les pièges du Web (perte d'argent, par exemple) et de rentabiliser les appareils qu'ils ont à la maison et qu'ils n'utilisent pas parce qu'ils ne savent pas comment ils fonctionnent. *« Ce que j'aime, c'est que je peux m'améliorer dans le domaine de l'informatique, en rencontrant un problème que je n'ai jamais abordé, ça me permet de développer mes compétences [...] Ça ne me change rien que ce soit des personnes âgées à qui je dois expliquer, on adapte simplement notre langage... Ce que j'aime le plus dans le Cyberthé, c'est de pouvoir expliquer mes connaissances et d'arriver à un résultat avec eux. C'est de les entraîner à y arriver seuls. Si on fait du bourrage de crâne ils reviennent et posent la même question la fois d'après... Il faut aussi les laisser faire et leur donner des marches à suivre pour se repérer dans les programmes. »* Dans l'enregistrement audio du binôme, j'ai pu constater que le jeune permet très souvent à la senior d'agir seule afin de favoriser son autonomie plus tard chez elle.

6.8.3 Désavantages

Il préférerait plutôt que l'atelier se déroule un autre jour, sur un après-midi de congé par exemple, afin d'éviter de manquer d'autres cours. Ce ne serait alors vraiment plus que les jeunes motivés qui y participeraient.

6.8.4 Par rapport aux liens et échanges intergénérationnels

Ce jeune explique : *« Le Cyberthé ne crée pas de lien pour moi, ça reste dans le cadre de l'atelier, ils sont là pour l'informatique et pas pour nous... Je ne parle pas trop de la vie privée, mais des fois, c'est sympa quand ils parlent d'événements de leur jeunesse... On se marre bien, mais sans plus... En tout cas, ils ne partagent pas tellement avec moi, peut-être avec d'autres personnes ça peut changer. »* Il dit que, pour lui : *« Ça ne change rien d'avoir des échanges avec des hommes ou*

des femmes, des jeunes ou des vieux, moi ça m'est égal [...] Je ne fais pas très attention au manque de contact avec les vieux. Ce n'est pas nécessaire, mais ce n'est pas un manque non plus, selon moi... » Selon lui : *« il y a peu de discussions autres... »* Et encore : *« Je n'ai jamais rencontré d'affinités particulières avec une personne âgée, j'aborde seulement les personnes qui ont besoin de moi. »* Dans l'enregistrement audio réalisé lors de mon observation, la senior a souhaité commander des livres sur Internet. A force de chercher dans la liste qu'elle souhaitait, le jeune qui l'aidait a commencé à s'intéresser aux titres puis aux histoires et a posé plusieurs questions à la senior, sur ce qu'elle pensait des livres, ses lectures, etc. La senior lui en a conseillé quelques-uns. Dans cet exemple, le jeune a montré de l'intérêt envers les loisirs de la senior. Je tenais à le soulever pour démontrer que l'intérêt ou non envers les seniors ne dépend pas forcément du sexe des jeunes. Dans le cas de mon entretien avec le jeune, celui-ci a clairement exprimé que son intérêt principal est l'informatique voire uniquement l'informatique.

6.8.5 En dehors de l'atelier

Le jeune interrogé a bien exprimé qu'il n'éprouvait aucune envie de rencontrer les seniors dans un cadre privé. Etant donné qu'il fait déjà des prestations en informatique pour plusieurs personnes, il reste ouvert à les aider en dehors, mais ce serait un service payant. Il exprime tout de même ceci : *« Ça peut être sympa de partager avec des personnes âgées parce qu'on n'a pas vécu dans la même époque. On n'est pas de la même génération, et ils n'ont pas été habitués à certaines technologies... Si on prend une personne de 70 ans, elle n'avait pas un téléphone à 15 ans alors qu'aujourd'hui... On n'avait pas les mêmes habitudes dans le temps, ils jouaient dehors... »*

A la fin de l'entretien, je lui ai demandé s'il avait l'occasion de rencontrer des seniors dans son entourage. Il ne voit jamais ses grands-parents, qui habitent à l'étranger. Dans son quotidien, il ne côtoie pas de personnes âgées, sauf au Cyberthé et pour ses services informatiques, mais cela reste des échanges de type professionnels. Par comparaison, le jeune qui a été enregistré a discuté une vingtaine de minutes de tout et de rien avec la senior. Il a montré beaucoup d'intérêts aux photos de celle-ci, ce qui a engendré de nombreux rires. Le jeune animait la conversation en posant régulièrement des questions sur sa famille. Cette discussion a permis de remémorer de nombreux souvenirs à la senior. Au bout d'un moment, la senior a déclaré : *« Bon, on ne va pas passer l'après-midi à regarder mes photos... »*. Ils en ont ri tous deux.

6.9 Retours sur mes hypothèses

6.9.1 Une envie de rencontrer l'autre ?

Dans ma première et ma deuxième hypothèse, j'étais partie du postulat que, tant du côté des seniors que des jeunes, un besoin certain était ressenti d'aller à la rencontre de l'autre génération et de chercher des occasions d'échanges et de partages. Il s'est avéré que, d'après mes entretiens, ce besoin n'était pas si évident que cela pour chacun. Le jeune ne cherchait que très peu à entrer en relation et participait à l'atelier principalement par passion de l'informatique. La senior m'a souvent répété qu'elle ne désirait pas gêner les jeunes avec « ses histoires » ; elle ne cherche donc pas à entrer nécessairement dans des échanges plus personnels. La jeune a montré de l'intérêt envers les personnes âgées de manière générale, car elle aime les entendre parler et est très attentive à celles qui pourraient se sentir seules. Pour elle, si certaines personnes parlent beaucoup, c'est le signe qu'elles manquent de relations sociales. Elle dit s'approcher des seniors de manière désintéressée mais admet, par exemple, considérer sa voisine comme sa grand-mère de substitution. Quant au senior, il suit les ateliers par passion également mais montre une grande reconnaissance au concept du Cyberthé et à ce qu'il permet de créer entre les participants. Il ne cherche pas nécessairement à créer des amitiés de longues durées, mais la rencontre et la découverte de chacun le motivent fortement.

Mes hypothèses ne se confirment pas complètement dans le sens où il n'y a pas un réel désir clair d'avoir davantage d'occasions de partager avec les personnes de l'atelier au sein de leur vie quotidienne. Ils ont toujours exprimé une certaine ouverture, ne refuseraient pas si les occasions se présentaient mais n'iraient pas jusqu'à les provoquer.

Les jeunes n'ont pas toujours non plus envie de s'appuyer sur des personnes plus âgées et leurs ressources mais apprécient toutefois d'entendre des expériences de vie, d'être valorisés dans leurs savoirs (informatiques) et leurs compétences. Ils n'ont par contre jamais raconté avoir été encouragés dans leur situation de vie par les seniors.

Les jeunes n'ont pas exprimé de la solitude ou un besoin de partage, sauf la jeune qui admet que ses grands-parents lui manquent. Celle-ci a par ailleurs découvert une empathie, une vocation dans les relations avec des personnes âgées. Les jeunes n'ont jamais parlé d'affinités avec les seniors ni de difficultés communes qu'ils auraient pu partager avec eux. J'ai l'impression qu'ils ont tendance à penser qu'ils peuvent apporter leur aide et leur écoute aux seniors mais qu'eux-mêmes n'ont pas nécessairement besoin d'eux. Auraient-ils moins de recul et ne réalisent-ils pas les bénéfices qu'ils pourraient en retirer à ce niveau ? Ils n'avouent pas facilement qu'ils ont besoin de l'autre. Tandis que les seniors ont avoué ressentir ce sentiment de solitude et ont montré une certaine maturité en l'exprimant verbalement. J'ai constaté que les deux seniors répondaient très facilement à mes questions et partageaient spontanément beaucoup plus d'informations que ce que je leur demandais. Les entretiens ont duré sensiblement plus longs, et nous avons partagé sur de nombreux sujets variés. J'ai certes eu le sentiment que ces moments privilégiés leur faisaient du bien. Mon hypothèse se confirmerait donc en constatant qu'ils ont envie de parler, d'avoir un contact proche avec d'autres personnes, de rompre leur isolement et leur quotidien. Ils créent ainsi plus

facilement des liens et ont une facilité d'échange évidente. Ils partagent volontiers sur leur parcours et leurs vécus et désirent profiter de leur retraite un maximum. J'ai perçu chez eux une certaine fierté d'arriver à se débrouiller avec ces nouvelles technologies, un besoin d'être reconnus dans leurs connaissances, ainsi que leur recherche à être valorisés ou à partager ces connaissances. L'humain reste un animal social qui a besoin de contact. Peut-être que les seniors acquiert une certaine maturité en reconnaissant ce besoin fondamental. Alors que les jeunes ne le remarquent pas (encore), mais sûrement après coup, tôt ou tard...

Mon analyse me surprend dans la mesure où les jeunes comme les seniors ne rencontrent que très peu de personnes de l'autre génération en dehors de l'atelier. Exceptée la jeune qui cherche facilement ce genre de contact dans sa vie privée, les trois autres ne montrent pas d'intérêt particulier (les deux hommes) ou ne veulent pas déranger ni s'immiscer dans la vie d'autrui (la senior). Le fait que les participants ne se retrouvent pas en dehors de l'atelier est peut-être simplement une question de temps. Comme le fait que des collègues puissent être amis sans forcément avoir des contacts hors du lieu professionnel.

« Aujourd'hui, la sociabilité actuelle tend vers une plus grande diversité et une plus large dispersion. Les contacts ne se font plus uniquement dans les familles ou dans les villages mais chacun crée de nouvelles relations selon ses choix (sélectivité), cela s'appelle les réseaux de sociabilité. » (FRAGNIÈRE, J-P, 2012, p. 204). Nous avons une grande liberté concernant nos contacts, et parfois de nouveaux projets associatifs (artificiels) nous incitent à dépasser nos zones de confort et nous invitent à faire des rencontres différentes de nos lieux de vie, nos loisirs, nos habitudes, etc.

6.9.2 Le Cyberthé, un outil indispensable ?

Chaque personne interrogée est consciente que la génération actuelle est née avec une « *tablette* » électronique dans la main, contrairement aux seniors d'aujourd'hui. Elles ressentent ce décalage et souhaitent y remédier. Les jeunes comme les seniors sont conscients des aptitudes qu'ils peuvent développer au sein de l'atelier au niveau des savoir-faire et des savoir-être. Les jeunes utilisent cet outil dans le but de se former pour une meilleure insertion professionnelle. Les seniors sont fiers d'être de plus en plus autonomes face à leurs appareils électroniques.

Pour cette raison, les responsables trouvent ces ateliers utiles et sont même convaincus que cette activité est valorisante pour les jeunes, car elle leur donne la possibilité d'apprendre des connaissances à autrui et de transmettre leurs compétences. Une personne a d'ailleurs exprimé que cela les aidait et les rendait plus sûrs d'eux.

La responsable qui suit de plus près les jeunes dans les autres ateliers proposés par le SEMO trouve très encourageant de voir un jeune en appui scolaire là où il a des difficultés puis expliquer et transmettre son savoir au Cyberthé. Elle les voit complètement transformés et apprécie de pouvoir les observer dans ces deux contextes différents. Elle considère également que cela les aide à développer des compétences relationnelles ou transversales. Elle entend par celles-ci : travailler l'accueil, le savoir-être, l'organisationnel, la responsabilité, l'autonomie, etc. Elle aperçoit les jeunes qui changent face à des seniors, ils reçoivent des responsabilités, ils ne sont plus la même personne, ils deviennent tout à coup plus

adultes et plus indépendants. Elle pense encore que ce n'est pas évident d'accueillir un senior. Si un jeune ne l'a jamais fait, il doit se demander : 'Qu'est-ce que je lui dis, est-ce que je prends sa veste, comment je lui propose de s'asseoir, comment je commence l'interaction...'. Ce n'est pas forcément évident et inné. C'est aussi son rôle de leur enseigner tout cela : le savoir-vivre et l'accueil.

Le Cyberthé est donc une réponse aux besoins des personnes et apporte des bénéfices aux seniors et aux jeunes. Chacun vient avec ses attentes et repart avec un bagage intéressant qui peut le rendre plus compétent dans différents domaines : savoir-vivre et savoir-faire... Il permet de créer des contacts, des échanges, des partages, des interactions, des mises en relations, la création de nouvelles connaissances relationnelles, etc. De manière plus formelle, l'intérêt premier reste l'informatique qui il permet des échanges de compétences, des aides concrètes pour des outils technologiques, etc. Chacun y trouve son compte.

6.10 Les éléments-clés de ma recherche

6.10.1 La réponse à la demande

Le Cyberthé répond à une réelle demande, confirmée par le nombre d'inscriptions qui ne cesse de grandir chaque semaine et les retours positifs et enthousiastes des participants. De plus, selon une des responsables, il existe encore très peu de projets mélangeant ces deux générations. C'est pour ces raisons que le projet plaît.

6.10.2 La motivation principale des responsables

Pour les responsables, ce qui est vraiment important, c'est l'échange entre les générations. Selon elles, et cela se confirme au sein des entretiens que j'ai menés, certains jeunes n'ont pas d'espace, dans leur vie privée, où côtoyer des personnes âgées, parce qu'ils n'ont pas forcément de grands-parents en Suisse et donc la possibilité d'échanger avec des seniors ailleurs qu'à l'atelier. Pour elles, cela donne une utilité supplémentaire au concept de l'atelier. Ce qui les encourage, c'est d'être témoins des liens susceptibles de naître. Notamment entre des personnes âgées, qui peuvent être un peu « *grinches* » et des jeunes, qui sont de leur côté un peu réticents au préalable. Au final, comme l'a soulevé une des responsables : « *La grande majorité des binômes s'accorde très bien, et chacun repart content* ». Les participants apprécient de pouvoir échanger avec des personnes d'un âge différent du leur. Même s'ils ne reconnaissent pas tous clairement que cela pourrait être un besoin pour eux, ils apprécient jouir de cette opportunité dans le cadre de l'atelier. A la fin de l'enregistrement, le jeune et la senior ont exprimé tous deux qu'ils trouvaient agréable de pouvoir travailler à nouveau ensemble et se sont grandement remerciés de l'après-midi passé ensemble.

6.10.3 La liberté de participation

Le fait que ce soit un atelier ouvert et libre favorise la motivation des seniors et des jeunes à y venir. Selon des témoignages, certains seniors auraient essayé de suivre des cours avec des professionnels, mais le rythme d'apprentissage était trop élevé pour eux. Au Cyberthé, ils peuvent poser plusieurs fois les mêmes questions.

6.10.4 Les bénéfices pour les jeunes et les seniors

Pour les jeunes, cette activité change du quotidien des cours standards et leur offre également la possibilité de faire une sortie annuelle (Europa Park). Ils ont également affirmé être conscients des bénéfices qu'ils pouvaient en retirer du point de vue des compétences professionnelles. Toutes les personnes interrogées s'accordent à dire que le volontariat favorise le travail de qualité et la motivation. Cela n'empêche pas le feeling évident de certains par rapport à d'autres dans la rencontre avec les seniors et les explications données. La responsable reconnaît essayer au maximum de conserver les « *duos gagnants* ». Les seniors comme les jeunes désirent souvent se retrouver avec une personne avec qui ils ont déjà travaillé et auprès de qui une réelle entente a été trouvée, voire un certain attachement, selon les témoignages. Cela n'est pas toujours possible, mais un des avantages est bien sûr également de travailler plus efficacement.

6.10.5 Les échanges sociaux

La possibilité de partager une collation entre tous favorise les échanges et les rencontres dans un cadre convivial. Chacun apprécie ces moments de détente. Cela me fait penser aux amitiés qui peuvent se créer sur un lieu de travail. Des amitiés qui peuvent être soignées durant les pauses, mais pas nécessairement à l'extérieur de ce cadre. D'un point de vue plus relationnel, j'ai perçu des émotions du côté des seniors et de la jeune, par exemple. Le fait de partager d'autres sujets que l'informatique leur fait plaisir, et ils apprécient particulièrement ces moments-là. Lors de mon observation, tous étaient enthousiastes à l'idée de grignoter quelque chose et de boire en compagnie des autres participants. Les personnes échangent plus facilement sur d'autres sujets en quittant leurs écrans pour s'ouvrir aux autres. Le reste de la rencontre est plus fermé, chacun se trouvant devant son problème, fixé sur son appareil et très concentré.

6.10.6 Le regard des seniors sur les jeunes

Tout au long des entretiens, les deux seniors interrogés ont exprimé beaucoup de reconnaissance envers le projet Cyberthé et les jeunes et leur enthousiasme pour l'aide reçue et les questions qu'ils peuvent poser. Ils ont partagé à maintes reprises que leur vision de cette jeunesse a sensiblement changé depuis qu'ils suivent l'atelier et éprouvent une réelle affection pour les jeunes, en les voyant actifs et serviables.

6.10.7 Le regard des jeunes sur les seniors

Les jeunes relèvent davantage les aspects amusants des échanges avec les seniors et des situations cocasses qu'ils ont vécues. Ils font toutefois preuve d'un grand respect dans leurs propos. Je me suis demandé si cette différence de vécu et de perception de leur relation mutuelle pourrait découler du fait que les jeunes restent moins longtemps au Cyberthé que les seniors. Les deux seniors interrogés suivent l'atelier depuis près d'une année, alors que les jeunes le quittent au bout d'environ 6 mois. A aucun moment, les jeunes n'ont exprimé de sentiments négatifs envers les seniors ou le projet. De manière générale, dans les échanges lors des entretiens, j'ai pu constater que les seniors exprimaient un grand enthousiasme pour ces rencontres. Les jeunes expriment une motivation un peu moindre. J'ai eu la sensation que ceux-ci se rendaient bien compte que leur participation serait limitée dans le temps et qu'ils ne s'impliquaient pas de la même manière pour cette raison. Toutefois, jeunes et seniors ont tous su me raconter

quelques histoires touchantes qui leur restaient en mémoire, signe pour moi de la joie que cela a pu leur procurer. Les seniors ont partagé tous deux qu'ils voulaient continuer à venir tant qu'ils le pourraient.

6.10.8 La mode de l'intergénérationnel

L'effet de mode concernant les projets intergénérationnels est très certainement présent mais, comme l'a exprimé une des responsables et les directeurs, c'est un outil efficace qui porte ses fruits. Tant que des personnes répondront à l'appel, il se développera. Plusieurs associations diverses sont déjà venues observer le Cyberthé pour s'en inspirer (p. ex : des responsables du SEMO de Fribourg). Cela les encourage et les incite à davantage améliorer tout le processus. Il y a quelques années le Cyberthé a reçu la visite de la présidente du Conseil National, qui voulait rencontrer les acteurs portant des projets précurseurs. Elle avait trouvé ce projet très intéressant, alors que cette idée de rencontres intergénérationnelles était encore peu répandue à l'époque, donc avant l'effet de mode en question.

L'analyse du projet Cyberthé de Neuchâtel m'a permis de répondre à ma question de recherche. Je souhaitais découvrir le fonctionnement, les perceptions et les vécus liés aux rencontres entre les jeunes et les seniors ? Je pense que mes recherches m'ont donné un aperçu de ce que vivent les participants et de mieux comprendre les raisons qui les amenaient à suivre cet atelier.

6.10.9 L'avenir pour ces deux générations

Actuellement, de plus en plus d'aménagements se réalisent aux niveaux des cohabitations. Des projets nouveaux rassemblent des jeunes et des seniors dans des logements et permet de diminuer les problèmes financiers, de solitude et d'isolement. Le site internet *Immostreet* propose la colocation intergénérationnelle pour palier à la crise du logement en Suisse et les locations trop élevées pour les étudiants également. Derrière ce moyen pratique se cachent sans doute de belles rencontres et une favorisation des échanges possible si les personnes le désirent et selon leurs envies. Il serait intéressant d'étudier ce que cette solution apportée au problème financier apporte d'un point de vue plus social. (IMMOSTREET.CH, 2014)

La plateforme *Intergeneration* relie en Suisse des générations entre elles, donne de la visibilité à des projets intergénérationnels et met en réseau les acteurs et les personnes intéressées. Cette association promeut des activités sportives car elle est convaincue qu'un dénominateur commun peut favoriser des rencontres entre jeunes et vieux. Le sport est souvent organisé par groupe d'âge or, les exercices peuvent toujours être adaptés et mobiliser des générations différentes au sein d'une même équipe. (INTERGENERATION.CH, 2014)

Comme discuté avec une responsable du Cyberthé, un nouveau concept est lancé depuis quelques mois entre le Centre de formation professionnelle Berne francophone (CEFF) et les résidences de l'Hôpital du Jura bernois. Des groupes se sont retrouvés pour concocter des repas sur la base de l'émission française de M6 « Un dîner presque parfait ». L'objectif de ce projet est de proposer une rencontre et un moment de partage entre deux générations sur le thème de la cuisine et d'apprendre grâce à l'expérience de chacun. Apparemment, l'idée plait et pourrait être exportée plus loin. Par ailleurs, d'autres projets se mettent actuellement en place au sein du Cyberthé à Neuchâtel en collaboration avec une

bibliothèque, qui permettrait de créer des échanges entre ces deux générations autour des livres, selon l'une des responsables.

7 Conclusion

7.1 Les limites de la recherche

Le Cyberthé n'est qu'un projet parmi tant d'autres. Ma recherche, est un petit aperçu de son fonctionnement et de sa richesse. Mon observation s'est déroulée sur une séance, mes conclusions sont donc très probablement incomplètes.

Il est évident également que mes entretiens peignent une infime partie des vécus au sein du Cyberthé. Ces quelques témoignages nous offrent une idée très subjective de ce qu'apporte l'atelier. Ma recherche n'est donc pas exhaustive et n'a jamais eu comme but de l'être.

Du point de vue scientifique, cette recherche s'est centrée sur un petit échantillon de personnes participant à l'atelier, qui n'est pas représentatif de la totalité des personnes impliquées. Elle reste limitée et ne permet pas de mettre en avant la totalité des dimensions touchant la vieillesse, la jeunesse et tous les facteurs intra-personnels du vécu de chacun et leur influence sur les interactions recherchées, les besoins à combler ou les liens concrets créés. Elle touche aux attentes et au ressenti très subjectifs de chacun. D'autres perspectives auraient pu être abordées comme:

- Le sens de promouvoir davantage les échanges intergénérationnels plutôt que le suivi informatique.
- Les conditions sociales ou les contextes familiaux des seniors et des jeunes auraient pu être traités pour étudier leurs impacts sur leur engagement et leur recherche de contacts.
- Une plus grande attention portée sur la solitude des participants, le sentiment d'appartenance, le besoin de transmission de savoirs, etc. Des thèmes abordés dans la partie théorique mais peu approfondis dans les entretiens.
- La différence entre les hommes et les femmes aurait pu révéler des particularités à une plus grande échelle et aurait soulevé des questions de genre.

Dans la pratique, l'étude s'est concentrée sur les liens créés entre les participants. D'autres questionnements auraient pu être travaillés. Les questions suivantes auraient par exemple pu être abordées :

- Est-ce que les seniors cherchent davantage à rencontrer des pairs ?
- Dans quelle mesure le voyage à Europapark incite-t-il les jeunes à s'engager ?
- Est-ce que la durée de participation des jeunes à l'atelier empêche ceux-ci de s'attacher aux seniors ?
- Y a-t-il des différences entre les jeunes retraités et les anciens retraités ? Les aînés d'un plus grand âge s'engagent-ils moins que les plus jeunes seniors ?
- Comment toucher les personnes qui sont isolées à leur domicile, ne pouvant se déplacer et qui, souvent, ont peu de contact social ?

- Y aurait-il un besoin de créer un espace dans lequel les seniors pourraient partager leurs connaissances auprès des jeunes ? Serait-ce un besoin chez les deux populations ?
- Serait-il utile d'offrir aux jeunes et aux seniors la possibilité d'améliorer leurs échanges par des cours sur la communication, par exemple ? Est-ce un manque ou un besoin ?

7.2 Bonnes pratiques et pistes d'amélioration du Cyberthé

A priori, l'informatique utilisée dans les rencontres du Cyberthé n'est pas le moyen (comme attendu lors de sa création) qui arrive à réellement tisser des liens intergénérationnels. L'informatique reste la première motivation qui pousse les seniors à participer, ils éprouvent même parfois de l'impatience si ils n'ont pas de réponses pour ce service. Celui-ci étant peu cher, les seniors n'ont pas grand-chose à perdre. Si aucun lien ne se tisse avec les jeunes, cela ne leur posera sans doute aucun problème étant donné que ce n'est pas le but principal recherché au Cyberthé. Si les responsables mettaient la focale sur les relations, pour favoriser les rencontres, le service informatique serait mis en second plan. Peut-être y aurait-il un moyen de mieux articuler les deux objectifs et trouver un meilleur équilibre pour répondre aux attentes de chacun et mettre une plus grande pertinence au slogan intergénérationnel défendu par les personnes porteuses du projet...

Pour favoriser les relations intergénérationnelles, il serait peut-être judicieux de mettre en place des ateliers de soutien à la communication. En effet, c'est un domaine complexe qui n'est pas inné et qui demande même un certain entraînement. Comment comprendre et être compris sont des notions qui ont fait couler beaucoup d'encre et qui ne sont pas une évidence pour des jeunes qui ont encore peu d'expérience de vie mais même pour les seniors, qui, comme j'ai pu le constater durant mes observations, malgré leur grand âge, n'ont pas toujours le tact dans leurs propos ou une écoute attentive.

De nombreux seniors ont avoué éprouver des difficultés à reproduire ce qu'ils apprenaient au Cyberthé de retour chez eux. Peut-être serait-il judicieux de réfléchir à un moyen de les aider à leur domicile, par exemple avec une chaîne téléphonique, des visites à domicile ou une communication en ligne avec un programme informatique comme FaceTime par exemple... ? Cela pourrait leur éviter de rester bloqués sur un problème et de devoir attendre la semaine d'après pour avoir une réponse.

7.3 Le bilan professionnel et processus d'apprentissage

Ce travail de bachelor a été une expérience enrichissante qui m'a beaucoup appris. J'ai clairement développé des compétences dans la recherche et, plus particulièrement, dans la gestion d'entretiens, en adaptant les questions en fonction de la population interviewée, en favorisant leur parole et en précisant et reformulant les éléments récoltés. De plus, l'analyse des données m'a permis de m'exercer dans le tri des informations, afin de faire ressortir des constats qui ont pu être expliqués par la théorie. En outre, j'ai également acquis un bon bagage théorique concernant la population des seniors et des jeunes.

J'ai organisé mon planning de manière claire, ce qui m'a évité d'être surmenée et m'a permis de prendre du temps pour améliorer mon texte.

Cette recherche a du sens pour moi, car elle concilie les aspects théoriques à la réalité des participants au Cyberthé. Le fait d'avoir pris du temps avec ces personnes, en les questionnant sur leur vie, a été un partage très instructif. J'ai ainsi été déstabilisée, après les premiers entretiens, car je pensais que les personnes recherchaient réellement le partage intergénérationnel en venant aux séances. Je comparais mes propres besoins aux autres, en faisant des généralités. Cependant, je me suis rendue compte que ma vision était influencée, notamment par mon expérience de vie personnelle. Mon regard est, à présent, plus objectif, et je peux émettre des constats plus neutres sur la situation actuelle. Toutefois, je garde en moi cet idéal de partage et d'échange que je souhaite toujours favoriser par toutes sortes de moyens et mettre en valeur dans mes futurs milieux professionnels, car je reste convaincue que l'Humain est un animal social qui ne peut vivre seul...

J'ai également découvert le fonctionnement du SEMO et l'accompagnement apporté aux jeunes. C'est un milieu professionnel qui me plaît et qui répond à un réel besoin auprès des jeunes pour leur entrée dans le monde professionnel. J'ai moins pu découvrir l'association de Pro Senectute, étant donné que ce n'était pas dans leurs locaux que se déroulaient les entretiens et les séances du Cyberthé.

Des moments de doute sont survenus, tout au long du processus, mais plus particulièrement pour moi lors de l'analyse. J'ai rencontré des difficultés à trier les données et surtout les structurer dans mon texte. Ces moments ont été difficiles, car ils m'ont demandé beaucoup d'énergie et de réflexion pour aboutir à un résultat. Les conseils de ma cousine et de ma directrice de travail de Bachelor m'ont été d'une grande aide pour avancer.

A présent, je suis encore plus riche de connaissances et d'expériences. Je me réjouis de travailler en tant qu'éducatrice sociale et de rencontrer ces populations diverses. Je me réjouis de pouvoir monter des projets intergénérationnels en fonction des besoins et des envies des personnes que je côtoierai sur mon chemin professionnel. Je suis très enthousiaste à l'idée d'aller à la rencontre de chacun et de découvrir leur histoire de vie.

Le projet Cyberthé est en perpétuelle amélioration et risque de se modifier encore avec le temps. Une des responsables affirme être constamment en réflexion concernant les améliorations à apporter au projet. Elle souhaiterait instaurer une pédagogie coopérative pour favoriser l'organisation, le bon déroulement des tâches, une meilleure gestion de groupe, renforcer l'entraide et l'autonomie des jeunes.

7.4 Point de vue personnel

Cette étude ne représente pas la réalité telle quelle, qui est toujours plus complexe que toutes les conclusions que l'on peut tirer. Je n'ai d'ailleurs pas la prétention d'avoir tout compris ni analysé clairement l'état des lieux actuels des relations entre générations. Toutefois, ce travail m'a permis d'ouvrir mon horizon et d'élargir mes opinions face à cette question et cette thématique actuelle.

Je pense que le Cyberthé est une mesure prise pour créer et maintenir des contacts, mais cela ne veut pas dire que les contacts sont moins nombreux aujourd'hui qu'à une autre époque. On les favorise différemment de manière originale par des projets associatifs, par exemple encouragés à l'échelle politique.

L'intergénérationnel a toujours été présent mais est maintenant de manière différente aujourd'hui par une plus grande diversité de moyens qu'auparavant. On en crée de manière artificielle avec des outils originaux. Actuellement, ces liens sont mis à mal par la séparation et les divorces des familles, le placement des personnes âgées en EMS, la migration, l'individualisme etc. (cf. point 3.12.6). Ce projet atteint largement ses objectifs et répond clairement aux besoins de chacun. De plus, même si les jeunes n'ont pas toujours l'occasion de bien approfondir des relations avec les seniors (relations intergénérationnelles) de par leur suivi temporaire au SEMO, le Cyberthé permet de créer des relations intragénérationnelles, c'est-à-dire entre les seniors.

Je pense qu'au début de mon travail, j'avais le souhait que les liens tissés entre les participants soient plus forts, mais je crois maintenant que, par la fréquentation temporaire au Cyberthé pour les jeunes, l'atelier ne permet pas de laisser assez de temps pour approfondir les relations. Je crois aussi que, selon les caractères des personnes, des liens plus superficiels peuvent s'établir et sont très appréciés voire suffisants pour certains. Cela n'a pas toujours été évident pour moi d'éviter le jugement. Tout le monde ne peut pas établir des liens d'amitiés avec tout le monde également. Toutefois, le but premier recherché dans cet atelier est avant tout l'aide à l'informatique et non la création de lien. C'est un bénéfice secondaire que chaque participant peut saisir s'il le souhaite mais qui n'est pas nécessairement recherché quand la personne s'engage au Cyberthé.

L'interprétation de ce texte ne concerne que moi, mes conclusions n'engagent que moi, et j'ai respecté l'anonymat. D'un point de vue professionnel, ma place de chercheuse m'a appris à garder une certaine distance professionnelle, et j'ai été reçue en circonstance. J'ai trouvé ce travail valorisant. Les responsables du projet ont été très enthousiastes de ma recherche et ont souhaité que je leur communique mes résultats.

Ce travail de longue haleine m'a beaucoup appris sur la patience, la responsabilité individuelle et la planification personnelle de mon temps. Je suis satisfaite du résultat et des rencontres faites au sein du Cyberthé, particulièrement avec les jeunes et les seniors. Ils ont été d'une grande aide et d'une grande ouverture pour moi et ma recherche. Un grand MERCI à tous !



Figure 2 : Le Cyberthé à Neuchâtel

8 Sources bibliographiques

8.1 Livres et ouvrages

ALPE, Y. & CO. (2005). *Lexique de sociologie*. Paris. Dalloz.

ATTIAS-DONFUT, C. (1991). *Génération et âges de la vie*. Presses universitaires de France. Paris : PUF. Collection : Que sais-je.

ATTIAS-DONFUT, C. & CO. (1995) *Les solidarités entre générations : Vieillesse, famille, État*. Nathan. Essais & Recherches.

CADIÈRE, J. (2013). *L'apprentissage de la recherche en travail social*. Rennes. Presses de l'EHESP.

CARADEC, V. (2004). *Vieillir après la retraite. Approche sociologique du vieillissement*. Paris. Presses Universitaires de France. Collection « Sociologie d'aujourd'hui ». PUF.

CARON, R. (2000). *Comprendre la personne âgée*. Québec. Gaëtan Morin Éditeur. Collection « Interventions psycho-sociales.

CARRIÈRE N. (2012). Le bénévolat des personnes retraitées dans le contexte d'une relation d'aide. Sierre. Travail de Bachelor en travail social à la HES-SO.

CHARPENTIER, M. & CO. (2010). *Vieillir au pluriel. Perspectives sociales*. Québec. Presses de l'Université du Québec.

DELAROCHE, P. (2007). *L'adolescence, enjeux cliniques et thérapeutiques*. Espagne. Armand Colin.

DELTOMBE, H. (2010). *Les enjeux de l'adolescence*. Paris. Éditions Michèle. Collection « Je est un adulte ».

FERRON, C. & CO. (1997). *La santé des jeunes en rupture d'apprentissage. Une recherche-action sur les modalités de soutien, les déterminants de la santé et les facteurs favorisant une réinsertion professionnelle*. Institut universitaire de médecine sociale et préventive. Lausanne. Raisons de santé.

FRAGNIÈRE, J-P. (2012). *Dictionnaire des âges et des générations*. Lausanne. Éditions Réalités sociales.

FRAGNIÈRE, J-P. (2011). *Vers un vieillissement actif*. Lausanne. Éditions Socialinfo.

FRAGNIÈRE, J-P. (2013). *Une politique des âges et des générations*. Sierre. Éditions A la Carte.

MÉMIN, C. (2001). *Comprendre la personne âgée*. Paris. Bayard Éditions.

TARAMARCAZ, O. (2005). *Le savoir silencieux des générations*. Sion. INAG-IUKB. Collection « Pro Senectute ».

VERCAUTEREN R. & PITAUD P. (1995). *L'intergénération en Europe. Recherche et dynamisation de la cohésion sociale*. Ramonville Saint-Agne. Éditions Erès. Pratiques du champ social.

VERCAUTEREN R., PREDAZZI M. & LORIAUX M. (2001). *L'intergénération, une culture pour rompre avec les inégalités sociales*. Éditions Erès. Collection : Pratiques gérontologiques.

8.2 Articles

AVENIRSOCIAL. (2010). Code de déontologie du travail social en Suisse, un argumentaire pour la pratique des professionnel-le-s. Berne : *Professionnels travail social Suisse*. Récupéré du site : http://www.fondation-clin-d-oeil.ch/dossiers_pdf/Code_de_deontologie.pdf (05.08.2014).

BACHA, J. (2013). Réseaux sociaux et autonomisation des adolescents. Mémoire de thèse. École doctorale de Droit et Science Humaines. Laboratoire École Mutations Apprentissages. Université de Cergy Pontoise. France. Récupéré du site : https://tel.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/957080/filename/40133_BACHA_2013_archivage.pdf (04.11.2014).

BAHUAUD, M., DESTAL, C. & PECOLO, A. (2011). L'approche générationnelle de la communication : placer les publics au cœur du processus. *Age et génération : la communication revisite ses publics. Communication & Organisation. Revues.org. Cairn*. Récupéré du site : <http://communicationorganisation.revues.org/3508> (16.10.2014).

BIDART, C. & PELLISSIER, A. (2002). Copains d'école, copains de travail. Évolution des modes de sociabilité d'une cohorte de jeunes. *La Découverte. Réseaux. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-reseaux-2002-5-page-17.htm> (14.10.2014).

BOUTINET, J-P. (2010). Dossier âges et passages, les âges de la vie. Turbulences autour des temporalités liées aux âges de la vie adulte. *Presses universitaires de Caen. Le Télémaque. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-le-telemaque-2010-1-page-61.htm> (14.10.2014).

BOYD, D. (2007). Réseaux sociaux numériques : vie privée, vie publique, What else ? Knowledge Tree France. Récupéré du site : <http://www.danah.org/papers/KnowledgeTree-French.pdf> (04.11.2014).

CONFÉDÉRATION SUISSE. (2009). Circulaire relative aux mesures du marché du travail (MMT). *Département fédéral de l'économie, secrétaire d'Etat à l'économie*. Berne. Récupéré du site : https://fr.ch/cpch/files/pdf2/circulaire_mmt_2009.pdf (05.08.2014).

DA CONCEIÇÃO TABORDA-SIMÕES, M. (2005). L'adolescence, une transition, une crise ou un changement ? *Groupe d'études de psychologie. Bulletin de psychologie. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-bulletin-de-psychologie-2005-5-page-521.htm> (14.10.2014).

DECOMBE, R. (2010). De l'individualisme dans nos sociétés modernes. *Travail de Recherche*. Récupéré du site : <http://sd-2.archive-host.com/membres/up/205459101461700618/delindividualismedansnossocitmodernes.pdf> (21.10.2014).

DE LA NOE, Q. & PIAULT T. (2007). L'avenir professionnel des jeunes en jeu : médiatiser l'insertion en mission locale. *Martin Média. Le Journal des psychologues. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2007-8-page-45.htm> (14.10.2014).

DELFORGE, H. (2004). Les horizons culturels de l'adolescence dans le contexte scolaire en communauté française à Bruxelles. Comprendre l'adolescence : éléments de définition, de contextualisation et analyse du rôle de socialisation des pratiques de loisir et de sociabilité. Travail de Recherche en Education *Centre de sociologie de l'éducation. Université Libre de Bruxelles*. Récupéré du site : http://www.enseignement.be/download.php?do_id=2651&do_check (23.10.2014).

DE LINARES, C. & METTON-GAYON, C. (2008). Les jeunes en France. L'émergence de l'adolescence. Chapitre 8. Récupéré du site : http://www.ressourcesjeunesse.fr/IMG/pdf/jeunes_france_delinares.pdf (14.10.2014).

DION, L. (1969). Notes de recherche. Méthode d'analyse pour l'étude de la dynamique et de l'évolution des sociétés. *Revue Recherches Sociographiques. Volume 10, no 1, janvier-avril*. Récupéré du site : http://classiques.ugac.ca/contemporains/dion_leon/methode_analyse_dynamique_evolution_societes/methode_analyse_evolution_soc.pdf (21.10.2014).

DUPUY, J-P. (2004). Vers l'unité des sciences sociales autour de l'individualisme méthodologique complexe. *Revue du MAUSS. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-du-mauss-2004-2-page-310.htm> (23.08.2014).

ERHEL, C. (2012). Politiques de l'emploi : la tendance à l'activation donne-t-elle une place accrue à l'accompagnement ? *Informations sociales. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2012-1-page-30.htm>.

FILLIETTAZ, F. & GREGORI, M. (2011). Un enjeu pour l'enseignement : Comprendre les réseaux sociaux numériques. *République et canton de Genève. Département de l'instruction publique, de la culture et du sport. Direction des systèmes d'information et service écoles-médias*. Récupéré du site : <http://www.ge.ch/sem/cc/by-nc-nd/> (04.11.2014).

FRAGNIÈRE, J-P. (2012). « Vers un vieillissement actif. » *Éditions : Socialinfo. Lausanne*.

GOLDBETER-MERINFELD, É. (2008). Adolescence : de la crise individuelle à la crise des générations. De Boeck Supérieur. *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-cahiers-critiques-de-therapie-familiale-2008-1-page-13.htm> (14.10.2014).

GUTTON, P. (2007). Solitude et désolation. *L'esprit du temps. Imaginaire & Inconscient. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-imaginaire-et-inconscient-2007-2-page-79.htm> (14.10.2014).

INFIRMIERS.COM. (2013). Cours soins infirmiers : Virginia Hendersen. *IZEOS, le groupe leader du secteur soignant : médias, emploi, formation, équipements*. Récupéré du site : <http://www.infirmiers.com/etudiants-en-ifsu/cours/cours-soins-infirmiers-virginia-henderson.html> (23.10.2014).

ISAMBAEVA, I. & DÉBOIS, M. (2011). Le « problème » des relations intergénérationnelles : analyse de projets intergénérationnels. *Université de Genève : Faculté des sciences économiques et sociales. Rapport de recherche*. Récupéré du site : <http://unige.ch/sciences-societe/socio/enseignements/ateliers/hummelesa.ppt> (05.08.2014).

JACQUES, P. (2004). Souffrance psychique et souffrance sociale. *De Boeck Supérieur. Pensée Plurielle. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2004-2-page-21.htm> (21.11.2014).

LAFLAMME, S., & LAFORTUNE, S. (2006). Utilisation d'Internet et relations sociales. *Communication. Revues Org.* Récupéré du site : <http://communication.revues.org/3395> (04.11.2014).

LE CONSEIL FÉDÉRAL SUISSE. (2013). Ordonnance sur l'assurance chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (OACI). *Admin.ch*. Récupéré du site : <http://www.admin.ch/ch/f/gg/pc/documents/1929/Vorlage.pdf> (05.08.2014).

LEFEBVRE, S. (2012). Relations intergénérationnelles et vieillissement : nouvelles questions. Les relations intergénérationnelles en dehors de la famille. *La Doc. Française. Retraite et société. Cairn*. Récupéré du site : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=RS_064_0053 (23.10.2014).

LORIAUX, M. & REMY, D. (2006). La retraite au quotidien. Modes de vie, représentations, espoirs et inquiétudes des personnes âgées. *Notes de lecture, analyses critiques. De Boeck, collection « Économie, société, région ». Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-retraite-et-societe-2006-3-page-212.htm> (14.10.2014).

MARCHAND, M. (2008). Le journal des psychologues : Regards sur la vieillesse. *Martin Média. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2008-3-page-22.htm> (05.08.2014).

MASDONATI, J. & CO. (2007). Les enjeux identitaires de la formation professionnelle duale en Suisse : un tableau en demi-teinte. *Revue Française de Sciences Sociales : Formation Emploi. Revues.org*. Récupéré du site : <http://formationemploi.revues.org/1253> (14.10.2014).

PAUGAM, S. (2008). Le lien social. PUF. Coll : « Que sais-je ? ». Résumé par Benoît Ladouceur. Récupéré du site : <http://lectures.revues.org/653> (23.10.2014).

PECOLO, A. (2011). Médias et âges de la vie. Brève exploration de la figure du « senior ». *Champ social. Le sociographe. Cairn*. Récupéré du site : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=GRAPH_035_0021 (14.10.2014).

PERSONNE, M. (2011). Pratiques gérontologiques : Protéger et construire l'identité de la personne âgée. L'identité des personnes âgées : le poids des normes d'âge, des représentations et des catégorisations sociales. *ERES. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/proteger-et-construire-l-identite-de-la-personne--9782749214733.htm> (05.08.2014).

PHAN, O. & CO. (2008). Le projet Incant. *De Boeck Supérieur. Psychotropes. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-psychotropes-2008-3-page-137.htm> (14.10.2014).

PITAUD, P. & REDONET, M. (2010). Pratiques du champ social : Solitude de l'âge, solitudes des âges. Solitude et isolement des personnes âgées. *ERES. Cairn*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/solitude-et-isolement-des-personnes-agees--9782749212203.htm> (05.08.2014).

PRONOVOST, G. (2008). Le rôle des grands-parents dans la transmission des passions culturelles. *Université du Québec à Trois-Rivières. La Doc. Française. Retraite et Société*. Récupéré du site : <http://www.cairn.info/revue-retraite-et-societe-2008-3-page-164.htm> (16.10.2014).

RTS.CH. (2014). Émission du 22 octobre 2014: 36.9, vieillir en ville. Débat animé par Isabelle Moncada. *RTS.CH*. Récupéré du site : <http://www.rts.ch/emissions/36-9/6244523-debat-anime-par-isabelle-moncada.html>

SIRVEN, N. & GODEFROY, P. (2009). Le temps de la retraite est-il improductif ? *La Doc. Française. Retraite et société. Cairn*. Récupéré du site : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=RS_057_0075#anchor_abstract (24.10.2014).

RULLAC, S. & OTT, L. (2015). Dictionnaire pratique du travail social. *Dunod*. Récupéré du site : <https://books.google.ch/books?id=tdJyCQAAQBAJ&pg=PA38&lpg=PA38&dq=autonomie+travail+social+d%C3%A9finition+dictionnaire&source=bl&ots=Lk-2ftWIRK&sig=K1ak1ooS3qhHkJWIWPhHhJZSSY&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwi136DSy8nJAhVGuBQKHelZC8gQ6AEIMTAD> (07.12.2015).

WIKIPÉDIA. (2014). Pyramide des besoins. *Wikipédia, l'encyclopédie libre*. Récupéré du site : http://fr.wikipedia.org/wiki/Pyramide_des_besoins (23.10.2014).

8.3 Cours HES

ANTONIN TATTINI, V. (2012). *Concepts de base. Oasis 2012. L'absence de travail : comme facteur d'exclusion*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO//Valais. Non publié.

PITARELLI, E. (2012). *Développement de l'adolescent, cours du module C4*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES-SO//Valais. Non publié.

8.4 Cybergraphie

ASSOCIATION CANADIENNE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX. (12.08.2014). « Le rôle du service social dans le champ de la santé mentale. » *Les travailleurs sociaux, une source de mieux-être*. <http://www.casw-acts.ca/fr/le-r%C3%B4le-du-service-social-dans-le-champ-de-la-sant%C3%A9-mentale>.

ASSOCIATION LA PIROUETTE. (2014). « Activités intergénérationnelles ». *Neuchâtel*. <http://www.la-pirouette.ch/home>.

ASSOCIATION NEUCHÂTELOISE DE SERVICES BÉNÉVOLES. (2014). « Bourses du bénévolat ». *ANSB Neuchâtel*. <http://www.benevolat-ne.ch/ansb/presentation-de-lansb/>.

ASSOCIATION VIVA. (2013). « Activités intergénérationnelles ». *Association Viva*. <http://association-viva.overblog.com/contact>.

BLANC, M. (23.08.2014). « Espace, inégalité et transaction sociale, les inégalités ne se dissolvent pas dans la mixité sociale ». *SociologieS. Débats : penser les inégalités*. <http://sociologies.revues.org/3832#tocto3n2>.

CENTRE NATIONAL DE RESSOURCES TEXTUELLES ET LEXICALES. (23.08.2014). « Définition de l'individualisme. » *CNRTL*. <http://www.cnrtl.fr/definition/individualisme>.

COMMISSION EUROPÉENNE. (2010). « 2012, année européenne du vieillissement actif ». *Emploi, affaires sociales et inclusion*. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&langId=fr&newsId=860>.

CONFÉDÉRATION SUISSE. (05.08.2014). « A quelle âge puis-je prendre ma retraite. ». <https://www.ch.ch/fr/age-de-la-retraite/>.

FONDATION ZEWO. (12.08.2014). « Service suisse de certification pour les organisations d'utilité publique qui récoltent des dons ». *Fondation Zewo*. <http://www.zewo.ch/fr/Zewo/Fondation-Zewo>.

GENEVABUSINESSNEWS. (05.08.2014). « Vie professionnelle après 65 ans, 1/3 des suisses concernés. » *La plateforme collaborative sur l'économie, le marché de l'emploi et les ressources humaines en Suisse*. <http://www.gbnews.ch/actualites/vie-professionnelle-apres-65-ans-13-des-suissees-concernees>.

HOPITAL DU JURA BERNOIS. (2015). « Un dîner presque parfait intergénérationnel. » <http://www.hjbe.ch/hjb/index.php/liens-rapides/medias/archives/147-un-diner-presque-parfait-intergenerationnel>.

IMMOSTREET.CH. (2014). « Mixer les générations: C'est le concept de la collocation intergénérationnelle. » <http://blog.immostreet.ch/2013/03/mixer-les-generations-cest-le-concept-de-la-colocation-intergenerationnelle/>.

INTERGENERATION. (2014). « Plateforme des projets intergénérationnels. » *Société Suisse d'utilité publique*. <http://www.intergeneration.ch/fr>.

MAISON DE RETRAITE. (05.08.2014). « Suicide ou risque de suicide chez les seniors. ». *Maison de retraite.fr*. <http://www.maisons-de-retraite.fr/Ehpad/La-sante-des-seniors/Depression/Suicide-ou-risque-de-suicide-chez-les-seniors>.

MIGROS MAGAZINE.CH. (2013). « Quand seniors et étudiants cohabitent. » Éditions MM 22. <http://www.migrosmagazine.ch/societe/reportage/article/quand-seniors-et-etudiants-cohabitent>.

MOUVEMENT DES ÂÎNÉS. (2014). « Activités ». *Neuchâtel*, <http://www.mda-neuchatel.ch/>.

MON POEME.FR. (2015). « Les citations sur la jeunesse et la vieillesse. » <http://www.mon-poeme.fr/citations-jeunesse-vieillesse/>.

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. (06.08.2014). « Vieillir en bonne santé : politiques et interventions prioritaires. » *Bureau régional de l'Europe*. http://www.euro.who.int/data/assets/pdf_file/0004/161932/policy-brief-on-healthy-ageing-FRE.pdf.

PRO SENECTUTE ARC JURASSIEN. (12.08.2014). « Les ateliers Cyberthé - une activité intergénérationnelle. » *Pro Senectute Arc jurassien*. <http://www.arcjurassien.pro-senectute.ch/cours-formation/ateliers-cyberthe-activite-intergenerationnelle.html>.

RIX, E. (23.08.2014). « Généalogie de l'individualisme moderne ». *Terre & Peuple Magazine*, *Provence*, *WordPresse*. <http://tpprovence.wordpress.com/2011/07/30/genealogie-de-l%E2%80%99individualisme-moderne/>.

VILLE DE NEUCHÂTEL. (12.08.2014). « Mesures d'insertion professionnelle. » *Jeunesse et Intégration*. <http://www.jeunesse-integration-ne.ch/insertion-professionnelle>.

8.5 Illustrations:

Image du titre : Récupéré du site : <http://www.arcjurassien.pro-senectute.ch/cours-formation/ateliers-cyberthe-688.html> .

Figure 1 : Récupéré du site : <http://www.rfj.ch/rfj/Actualites/Regionale/20141026-Un-atelier-Cyberthe-pour-les-seniors.html> .

Figure 2 : Récupéré du site : <http://www.arcjurassien.pro-senectute.ch/> .

9 Annexes

9.1 La société traditionnelle et la société moderne (DION, L., 1969, pp. 102-115)

PALIER	Société traditionnelle	Société moderne
I. Écologique	Habitat rural (<i>peuplement dispersé</i>) Faible mobilité géographique	Habitat urbain (<i>peuplement concentré</i>) Grande mobilité géographique
II. Démographique	Haut taux de natalité Haut pourcentage de mortalité infantile Espérance de vie : peu élevée Profil d'une population jeune Faible Proportion de la population active Faible croissance d'ensemble de la population	Faible taux de natalité Faible pourcentage de mortalité infantile Espérance de vie : élevée Profil d'une population relativement âgée Haute proportion de la population active Haute croissance générale de la population
III. Technologique	Techniques matérielles : outils primitifs ; énergie humaine et animale Techniques intellectuelles : connaissances rudimentaires ; tradition orale Réseau de communication et d'information peu développé	Techniques matérielles : la machine ; énergie non humaine, non animale : vapeur, électricité, atome Techniques intellectuelles : connaissances poussées et rationalisées, la science Réseau de communication et d'information élaboré
IV Économique	Occupation ; agriculture, artisanat Faible division du travail Économie de subsistance Règles de conduite : réciprocité et redistribution Moyens de production : faibles	Occupation : industrie, commerce, finance Forte division du travail Économie de marché Règle de conduite : échange Moyens de production : puissants Unité de production : l'usine

PALIER	Société traditionnelle	Société moderne
	<p>Unité de production : la ferme ou l'atelier où le cultivateur ou l'artisan œuvre seul ou assisté de membres de sa famille ou de voisins</p> <p>Absence d'une séparation nette entre la propriété des outils de production et le travail</p> <p>Niveau et genre de vie : bas et stagnants</p>	<p>qui rassemble une armée de travailleurs autour des chaînes de montage ; développement « post-industriel » : l'automation</p> <p>Séparation radicale entre la propriété des usines (<i>capital</i>) et le travail</p> <p>Niveau et genre de vie : élevés et en progression constante</p>
V. Stratification sociale	<p>Principe d'ordonnance des Positions : le statut (<i>la personne est prisonnière d'une pré-ordination métasociale</i>) : la doctrine des États</p> <p>Caractéristiques de la situation statutaire : hiérarchie ; inégalité des individus ; contraintes intériorisées associées à la coutume</p> <p>Critère de classement des individus : la naissance et la famille (<i>statut transmis</i>)</p> <p>Accès aux rangs : fermé (<i>caste, État</i>)</p> <p>Type d'états ou de castes : clergé, nobles, serfs</p> <p>Soumission du sexe féminin au sexe masculin</p> <p>Famille étendue</p> <p>Importance des groupes primaires</p>	<p>Principe d'ordonnance des Positions : le contrat (<i>caractère abstrait et égalitaire de la notion de personne</i>) : la théorie de l'effort individuel et de la concurrence</p> <p>Caractéristiques de la situation contractuelle : égalité abstraite des individus ; égalité abstraite des chances ; contraintes extérieures se réclamant du droit</p> <p>Critère de classement des individus : l'instruction, la profession et le revenu (<i>statut acquis</i>)</p> <p>Accès aux rangs : ouvert (<i>la classe sociale</i>)</p> <p>Types de classes sociales : la bourgeoisie et le prolétariat</p> <p>Égalité des sexes</p> <p>Famille restreinte</p> <p>Importance des groupes secondaires (<i>associations, clubs, sociétés</i>)</p>

PALIER	Société traditionnelle	Société moderne
VI. Culturel	<p>Source des valeurs : la coutume et la tradition</p> <p>Principe des normes et des règles de conduite : le sacré</p> <p>Ordre des valeurs : déterminé par une morale collective (<i>morale fermée sanctionnée par la contrainte sociale</i>). Autorité de la religion</p> <p>Norme d'action : le consensus</p> <p>Monisme des fins ; caractère téléologique des fins : le salut éternel</p> <p>Outillage mental concret et fourni par la tradition orale</p> <p>Expression de la culture : création populaire (<i>folklore</i>) ; création artistique aristocratique (<i>haute culture</i>)</p> <p>Fossé entre la masse du peuple et l'aristocratie</p> <p>Forme de la culture : le mythe</p>	<p>Source des valeurs : l'utilité et la raison</p> <p>Principe des normes et des règles de conduite : la foi dans le progrès matériel</p> <p>Ordre des valeurs : déterminé par une morale individuelle (<i>morale ouverte sanctionnée par des préceptes dictés par la conscience personnelle</i>). Autorité de la raison</p> <p>Norme d'action : l'opinion</p> <p>Pluralisme des fins : caractère séculier des fins : l'acquisition des richesses</p> <p>Outillage mental abstrait découlant des activités scientifiques et artistiques</p> <p>Expression de la culture : création par les <i>mass media</i> ; création artistique pour la consommation populaire (<i>culture de masse</i>)</p> <p>Fossé entre la masse du peuple et les élites</p> <p>Forme de la culture : l'idéologie</p>
VII. Politique	<p>Principe d'autorité : Dieu ou toute autre autorité supérieure</p> <p>Forme de l'autorité : la volonté du chef, représentant de Dieu</p> <p>Principe de légitimité : la tradition. Biens et personnes, propriété privée du chef</p> <p>Centralisation de l'autorité, souvent aux mains d'une</p>	<p>Principe d'autorité : le peuple</p> <p>Forme de l'autorité : la volonté du peuple s'exprimant par la loi</p> <p>Principe de légitimité ; constitution et lois fondamentales. Biens et personnes sont régis par des règles abstraites indépendamment des gouvernants</p>

PALIER	Société traditionnelle	Société moderne
	<p>seule personne (<i>absolutisme</i>), mais décentralisation administrative (<i>et souvent parcellisation de l'autorité elle-même</i>) par suite de déficiences technologiques, Appareil politique rudimentaire</p> <p>Fonctions politiques peu différenciées, orientées vers des préoccupations générales (<i>militaires, budgétaires, etc.</i>) et peu diversifiées (<i>fonctions administratives, militaires, judiciaires et gouvernementale peu distinctes</i>)</p> <p>Classe politique peu nombreuse et peu diversifiée (<i>prolongeant l'autorité du père</i>)</p> <p>Bureaucratie de privilège et de rang</p> <p>Norme de gouvernement : la coutume et la tradition ; règle de l'empirisme</p> <p>Recrutement des gouvernants : la naissance, la coutume ou la force. Aristocratie, oligarchie ou absolutisme</p>	<p>Partage de l'autorité entre plusieurs catégories d'agents (<i>législature, administrateurs, juges, gouvernants</i>), mais centralisation administrative (<i>s'accompagnant souvent d'une consolidation de l'autorité elle-même</i>) par suite de l'efficacité technologique accrue. Efforts de déconcentration administrative. Appareil politique développé</p> <p>Fonctions politiques différenciées et qui encadrent la quasi-totalité de la vie quotidienne des individus et de plus en plus diversifiées. Appareil politique de plus en plus puissant mais diversifié dans ses fonctions (<i>gouvernement, administration, législation, juridictionnel</i>)</p> <p>Classe politique relativement nombreuse et diversifiée, légitimée par la loi</p> <p>Bureaucratie de mérite et de talent</p> <p>Norme de gouvernement : la rationalité et l'efficacité ; règle de majorité</p> <p>Recrutement des gouvernants : partis et élection populaire ; délégation des élus à titre de représentants du peuple et participation du peuple aux actes du gouvernement. Démocratie, populisme, fascisme, communisme</p>

9.2 Flyer du Cyberthé



Vieillir, un art de vivre!

Les Cyberthés

Lieu	Neuchâtel, Tivoli 28, SEMO
Dates et horaires	Tous les mercredis De 14h00 à 16h00
Lieu	La Chaux-de-Fonds, Serre 62, CIFOM
Dates et horaires	Tous les mercredis De 14h00 à 16h00
Prix	Fr. 6.- / l'après-midi Fr. 100.- / année [paiement sur place]
Ateliers thématiques	Chaque premier mercredi du mois les Cyberthés vous proposent un atelier thématique qui vous permettra d'acquérir quelques notions pratiques liées principalement à Internet. Plus d'informations sur notre site internet : www.arcjurassien.prosenectute.ch
Renseignements	PRO SENECTUTE ARC JURASSIEN Rue du Puits 4, 2800 Delémont 032 886 83 39 melanie.stadelmann@ne.ch

Où nous trouver ?

Locaux du SEMO
1^{er} étage
Rue Tivoli 28
2003 Neuchâtel
032 717 73 90



Atelier Cyberthé

Accueil informatique pour seniors

Tous les mercredis
14h00 – 16h00

Ouverture le 2 septembre 2015



Un partenariat du semestre de motivation neuchâtelois
et de Pro Senectute Arc Jurassien

NEUCHÂTEL



Vous avez des connaissances de base mais peu de pratique ?

Vous vous demandez ...

...comment faire un copier-coller ?
 ...comment envoyer un document par courriel ?
 ...comment réduire une photo ?

Alors l'atelier Cyberthé est fait pour vous !

Cet atelier accueille les aînés désireux de maintenir et d'exercer leurs connaissances informatiques.

Tous les mercredis, selon votre envie, venez partager vos problèmes avec des seniors accompagnés de jeunes moniteurs, qui vous entoureront de conseils pratiques, à votre niveau.

Ponctuellement, des ateliers thématiques seront proposés et vous permettront d'approfondir vos connaissances dans un domaine spécifique en lien notamment avec Internet.

Une pause café ou thé est prévue, de manière à favoriser les échanges entre participants.

Infos pratiques

Lieu : SEMO, Tivoli 28, Neuchâtel

Prix : Fr. 6.-/ après-midi
 Fr. 100.-/ année

Dates : Dès le 2 septembre 14h00 – 16h00

Dès octobre, un atelier thématique aura lieu le 1^{er} mercredi du mois.

Programme complet consultable sur le site internet
www.arcjurassien.prosenectute.ch

Informations : Pro Senectute Arc Jurassien
 Inscriptions : Mme Mélanie Stadelmann
 Tél. 032 886 83 20
Melanie.Stadelmann@ne.ch

Connaissances de base de l'ordinateur et d'internet requises

Comment nous rejoindre avec les transports publics

- Depuis la Place Pury : Bus no 102, arrêt Tivoli, départ 13h40
- Depuis la gare de Neuchâtel : Train direction Buttes, arrêt Gare de Serrières, départ 13h40
- Depuis le Val de Travers : Train direction Neuchâtel, arrêt Gare de Serrières, arrivée à 13h10 ou 14h10
- Depuis le Val-de-Ruz : Train direction Neuchâtel, arrêt Gare des Deurres, arrivée à 13h13 + Trajet à pied env. 15 min
- Depuis le Littoral : Tram direction Place Pury, arrêt Port de Serrières, arrivée à 13h39 + trajet à pied env. 10 minutes



Programme des ateliers Cyberthé thématiques

Dates sous réserve de modifications

- Oct : Partager ses photos via internet
- Nov : Entretenir son ordinateur (mises à jour, etc.)
- Déc : Créer un album photo grâce à internet
- Janv : Découvrir sa tablette/son Smartphone
- Fév : Télécharger des applications et de la musique sur Smartphones et tablettes
- Mars : Découvrir sa boîte mail
- Avril : Découvrir le site internet des CFF
- Mai : Utiliser Skype
- Juin : Découvrir le site de la Bibliothèque publique neuchâteloise

NEUCHÂTEL



9.3 Fiche de suivi du senior au Cyberthé

Nom du senior :		Matériel informatique :			
Nom du jeune :	Date :	Nom du logiciel/ etc. utilisée (p.ex. Facebook)	Question résolue/tâche effectuée (p.ex. création d'un compte Facebook)	Information importante à transmettre (par ex. où le senior a noté le mot de passe)	A faire la prochaine fois

9.4 Les grilles d'entretien

Entretien avec les jeunes :

Date : _____

Lieu : _____

Remarques : _____

- 1) Quel âge avez-vous ?
- 2) Pouvez-vous m'expliquer votre parcours depuis votre sortie d'école ?
- 3) Comment êtes-vous arrivé au SEMO ?
- 4) Depuis combien de temps fréquentez-vous le SEMO ?
- 5) Depuis quand participez-vous à l'atelier Cyberthé ? Et jusqu'à quand ?
- 6) Comment avez-vous entendu parler de l'atelier Cyberthé ?
- 7) Comment se fait-il que vous participez à l'atelier Cyberthé ? Quelles sont les raisons ?
- 8) Avez-vous eu le choix de participer à l'atelier Cyberthé ?
 - Si non, pourquoi ? Qu'en pensez-vous ?
 - Si oui, qu'est-ce qui vous a motivé à y participer ?
- 9) Pouvez-vous m'expliquer plus précisément comment se déroule l'atelier Cyberthé lors de l'une de ces rencontres ?
- 10) Que pensez-vous de l'atelier Cyberthé ?
 - Est-ce que vous l'appréciez ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?
- 11) Qu'est-ce que ce projet vous apporte ?
- 12) Quels sont les inconvénients de ce projet pour vous-même ?
- 13) Qu'est-ce que ce projet apporte aux personnes âgées ? (avantages/inconvénients)
- 14) Est-ce que les échanges que vous avez avec les personnes âgées au sujet de l'informatique permettent de créer des liens entre vous ?
 - Quels types de liens ? (plus personnels ou uniquement professionnels) Qu'en pensez-vous ?
- 15) Est-ce que vous appréciez le fait que l'atelier soit (ou pas) une obligation ?
 - Si oui, en quoi ? Avantage et inconvénients ?
 - Si non, où trouvez-vous quand même la motivation de participer ?
- 16) Est-ce que vous pensez qu'il y a d'autres choses qui influencent votre motivation à participer à l'atelier ?
 - Si oui, lesquelles ?
- 17) Est-ce que vous pensez que cela influence aussi les liens que vous créez éventuellement avec les personnes âgées dans l'atelier ?
 - En quoi ?
- 18) Est-ce que vous pensez qu'il y a d'autres choses qui influencent les liens que vous créez avec les personnes âgées dans l'atelier ? Des éléments favorisant ou non ?

- Si oui, lesquelles ?
- 19) De quoi discutez-vous avec les personnes âgées pendant les séances de Cyberthé ?
- Est-ce que vous discutez avec toutes les personnes âgées présentes ou uniquement certaines d'entre elles ? Pourquoi ?
 - Avez-vous certaines affinités ou des points communs avec certaines d'entre elles ? Si oui, lesquelles ? Pourquoi ?
 - Vous parlez de quoi au sujet de l'informatique ?
 - Est-ce que vous parlez d'autres choses que de l'informatique avec les personnes âgées ? De quoi par exemple ? Pourquoi ?
- 20) Qui est-ce qui va vers qui ?
- Est-ce que c'est vous qui allez vers les personnes âgées ou l'inverse ? Pourquoi ?
 - Pouvez-vous me donner des exemples de situations ?
- 21) Qu'appréciez-vous plus particulièrement lors des rencontres avec les personnes âgées dans le cadre des séances de Cyberthé ? Pourquoi ?
- 22) Rencontrez-vous des difficultés lors des rencontres avec les personnes âgées ?
- Si oui, lesquelles ?
- 23) Qu'aimeriez-vous éventuellement changer par rapport à l'atelier Cyberthé et/ou ces rencontres ?
- 24) Vous est-il déjà arrivé de revoir les personnes âgées en dehors de l'atelier Cyberthé ?
- Si oui, à quelles occasions ? Pourquoi ?
 - Si non, aimeriez-vous les rencontrer ? Pourquoi ?
- 25) Pensez-vous utile d'avoir des échanges avec des personnes âgées en général ?
- Si oui, pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?
 - Avec quelles personnes âgées ? (homme/femme/très vieux/moins vieux/voisins/famille...)
- 26) Avez-vous déjà ressenti un manque de contact avec des personnes âgées en général ?
- Si oui, à quelles occasions et pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?
- 27) Dans votre vie quotidienne, est-ce que vous avez des liens avec des personnes âgées ?
- Pouvez-vous me donner des exemples de situations dans lesquelles vous avez des liens avec des personnes âgées ?
 - Avec quelles personnes âgées ? Est-ce que vous avez des contacts avec des personnes âgées de votre famille ? Avec lesquelles ? Pourquoi ? Qu'est-ce que cela vous apporte ?
 - Quels types de liens/échanges ou solidarités avez-vous avec ces personnes âgées (affectifs, domestiques (ménage), financier, de soins, professionnels, éducatifs, scolaires...) ? De quoi parlez-vous avec elles ?
 - Ces liens/échanges ou solidarités sont-ils ascendants (les plus jeunes vers les plus âgés) ou descendants (les plus âgés vers les plus jeunes) ?
 - Désirez-vous avoir d'autres occasions que le projet pour échanger avec les personnes âgées ? Si oui, pourquoi ? Comment ?

Entretien avec les personnes âgées :

Date : _____

Lieu : _____

Remarques : _____

- 1) Pouvez-vous m'expliquer votre parcours depuis votre retraite ?
- 2) Depuis quand participez-vous à l'atelier Cyberthé ? Et jusqu'à quand ?
- 3) Comment se fait-il que vous participez à l'atelier Cyberthé ? Quelles sont les raisons ?
- 4) Comment avez-vous entendu parler de l'atelier Cyberthé ?
- 5) Avez-vous été incité à participer à l'atelier Cyberthé ?
 - Si non, qu'est-ce qui vous a motivé à y participer ?
 - Si oui, pourquoi ?
- 6) Pouvez-vous m'expliquer plus précisément comment se déroule l'atelier Cyberthé lors de l'une de ces rencontres ?
- 7) Que pensez-vous de l'atelier Cyberthé ?
- 8) Est-ce que vous l'appréciez ?
- 9) Si oui, pourquoi ?
- 10) Si non, pourquoi ?
- 11) Qu'est-ce que ce projet apporte à vous-même ?
- 12) Qu'est-ce que ce projet apporte aux jeunes ? (avantages)
- 13) Quels sont les inconvénients de ce projet pour vous-même ?
- 14) Et pour les jeunes ?
- 15) Est-ce que les échanges que vous avez avec les jeunes au sujet de l'informatique permettent de créer des liens entre vous ?
- 16) Quels types de liens ? (plus intimes ou uniquement professionnels) Qu'en pensez-vous ?
- 17) Est-ce que le fait que vous soyez venu de votre propre gré influence votre motivation à participer à l'atelier Cyberthé ?
- 18) Est-ce que vous pensez que cela influence aussi les liens que vous créez éventuellement avec les autres jeunes dans l'atelier ?
 - Si oui, en quoi ?
- 19) Est-ce que vous pensez qu'il y a d'autres choses qui influencent votre motivation à participer à l'atelier ?
 - Si oui, lesquelles ?
- 20) Est-ce que vous pensez qu'il y a d'autres choses qui influencent les liens éventuels que vous créez avec les jeunes dans l'atelier ?
 - Si oui, lesquelles ?
- 21) De quoi discutez-vous avec les jeunes pendant les séances de Cyberthé ?
 - Est-ce que vous discutez avec tous les jeunes présents ou uniquement avec certains d'entre eux ? Pourquoi ?
 - Avez-vous certaines affinités ou des points communs avec certains d'entre eux ? Si oui, lesquelles ? Pourquoi ?

- De quoi parlez-vous au sujet de l'informatique ?
 - Est-ce que vous parlez d'autres choses que de l'informatique avec les jeunes ? De quoi par exemple ? Pourquoi ?
- 22) Qui est-ce qui va vers qui ? Est-ce que c'est vous qui allez vers les jeunes ou l'inverse ? Pourquoi ?
- Pouvez-vous me donner des exemples de situations ?
- 23) Qu'appréciez-vous plus particulièrement lors des rencontres avec les jeunes dans le cadre des séances ? Pourquoi ?
- 24) Rencontrez-vous des difficultés lors des rencontres avec les jeunes ?
- Si oui, lesquelles ?
- 25) Qu'aimeriez-vous éventuellement changer par rapport à l'atelier Cyberthé et ces rencontres ?
- 26) Vous est-il déjà arrivé de revoir les jeunes en dehors de l'atelier Cyberthé ?
- Si oui, à quelles occasions ? Pourquoi ?
 - Si non, aimeriez-vous les rencontrer ? Pourquoi ?
- 27) Pensez-vous utile d'avoir des échanges avec des jeunes en général ?
- Si oui, pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?
 - Avec quels jeunes ?
- 28) Ressentez-vous un manque de contact avec des jeunes en général ?
- Si oui, pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?
- 29) Dans votre vie quotidienne, est-ce que vous avez des liens avec des jeunes ?
- Pouvez-vous me donner des exemples de situations dans lesquelles vous avez des liens avec des jeunes ?
 - Avec quels jeunes ? Est-ce que vous avez des contacts avec des jeunes de votre famille ? Avec lesquels ? Pourquoi ? Qu'est-ce que cela vous apporte ?
 - Quels types de liens/échanges avez-vous avec ces jeunes (affectifs, domestiques, financier, de soins, professionnels, éducatifs, scolaires, bénévolat...) ? De quoi parlez-vous avec eux ?
 - Désirez-vous avoir d'autres occasions que le projet pour échanger avec les jeunes ? Si oui, pourquoi ? Comment ?
 - Vivez-vous des formes de solidarités avec les plus jeunes ? Si oui, dans quels sens ? De types ascendants ou descendants ? (les plus jeunes vers les plus âgés ou vice-versa)

Entretien avec la responsable de Cyberthé à Pro Senectute :

Date : _____

Lieu : _____

Remarques : _____

- 1) Depuis quand existe le projet Cyberthé ? Pouvez-vous m'expliquer les raisons de la mise en place de ce projet ? Qui l'a mis en place ?
- 2) Comment se passe la collaboration entre le SEMO et Pro Senectute ?
- 3) Trouvez-vous le projet Cyberthé innovateur ? En quoi ?
- 4) Depuis combien de temps travaillez-vous pour Cyberthé ?
- 5) Pourquoi travaillez-vous pour ce projet ?
- 6) De quelle manière êtes-vous impliqué dans ce projet, quel est votre rôle concrètement ?
- 7) Pouvez-vous me parler du déroulement d'une rencontre du projet Cyberthé
- 8) Quelles sont vos motivations à suivre ce projet ? Pourquoi ?
- 9) Connaissez-vous d'autres projets de ce type en Suisse, voire ailleurs ? Si oui, lesquels ?
- 10) Quels sont les avantages de ce type de projets, selon vous ?
- 11) Quels sont les inconvénients ?
- 12) Qu'appréciez-vous dans ces rencontres ?
- 13) Qu'aimeriez-vous changer dans le projet par rapport aux rencontres Cyberthé ou autre ?
- 14) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez pour ce projet ?
- 15) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez avec les participants âgés ? Et les jeunes ? Pourquoi ?
- 16) Aimeriez-vous poursuivre l'atelier ces prochaines années ? Pourquoi ?

Entretien avec la responsable de Cyberthé au SEMO:

Date : _____

Lieu : _____

Remarques : _____

- 1) Depuis quand existe le projet Cyberthé ? Pouvez-vous m'expliquer les raisons de la mise en place du projet Cyberthé ? Qui l'a mis en place ?
- 2) Comment se passe la collaboration entre le SEMO et Pro Senectute ?
- 3) Trouvez-vous le projet Cyberthé innovateur ? En quoi ?
- 4) Depuis combien de temps travaillez-vous au SEMO ? Et pour le projet Cyberthé ?
- 5) Pourquoi travaillez-vous pour ce projet ?
- 6) Quelles sont vos motivations à suivre ce projet ? Pourquoi ?
- 7) De quelle manière êtes-vous impliqué dans ce projet, quel est votre rôle concrètement ?
- 8) Pouvez-vous me parler du déroulement d'une rencontre du projet Cyberthé
- 9) Connaissez-vous d'autres projets de ce type en Suisse, voire ailleurs ? Si oui, lesquels ? Et entre des personnes âgées et des jeunes ?
- 10) Quels sont les avantages de ce type de projets, selon vous ?
- 11) Quels sont les inconvénients ?
- 12) Qu'appréciez-vous lors de ces rencontres ?
- 13) Qu'aimeriez-vous changer dans le projet par rapport aux rencontres Cyberthé ou autre ?
- 14) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez pour ce projet ?
- 15) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez avec les participants âgés ? Et les jeunes ? Pourquoi ?
- 16) Aimeriez-vous poursuivre l'atelier ces prochaines années ? Pourquoi ?

Entretien avec les directeurs :

Date : _____

Lieu : _____

Remarques : _____

- 1) Depuis combien de temps travaillez-vous pour Prosenectute/le SEMO ?
- 2) Depuis quand existe le projet Cyberthé ? Pouvez-vous m'expliquer les raisons de la mise en place du projet Cyberthé ? Qui l'a mis en place ?
- 3) Comment se passe la collaboration entre le SEMO et Pro Senectute ?
- 4) Connaissiez-vous d'autres projets de ce type en Suisse, voire ailleurs ? Si oui, lesquels ? Et entre des personnes âgées et des jeunes ?
- 5) Que pensez-vous de l'atelier Cyberthé ?
 - Vous avez une vision plutôt positive ou négative ? Si vous pouvez m'en dire plus ?
 - Qu'est-ce qui influence votre vision plutôt négative/positive ?
- 6) Qu'est-ce que ce projet apporte pour les participants selon vous ? (avantages)
- 7) Quels sont les inconvénients de ce projet ?
- 8) Qu'aimeriez-vous éventuellement changer par rapport à l'atelier Cyberthé et/ou ces rencontres ?
- 9) Avez-vous déjà assisté à une de ces rencontres, si oui, qu'en avez-vous pensé ? Pourquoi ?
- 10) Aimeriez-vous poursuivre l'atelier ces prochaines années ?
- 11) Que pensez-vous que ce projet apporte aux participants ?
- 12) Trouvez-vous le projet Cyberthé innovateur ? Quelles sont ses particularités par rapport à d'autres projets au sein de Pro Senectute/du SEMO ?

**Entretien avec un ou une responsable de projets
intergénérationnels :**

Date : _____

Lieu : _____

Remarques : _____

- 1) Pouvez-vous me parler de vos expériences en lien avec des projet intergénérationnels ?
- 2) Que signifie pour vous ce terme « intergénérationnel » ?
- 3) Avez-vous des exemples de projets intergénérationnels, en Suisse ou ailleurs ? Et plus particulièrement entre des personnes âgées et des jeunes ?
- 4) Quels sont les points forts de ce genre de projet ?
- 5) Et les points à améliorer, que vous changeriez ?
- 6) Pourquoi ces liens intergénérationnels sont importants selon vous ? Pourquoi ?
- 7) Quels sont les limites des projets intergénérationnels pour vous ?
- 8) Avez-vous entendu parler du projet Cyberthé ?
- 9) Quels sont les avantages d'un tel projet ?
- 10) Quels sont les inconvénients ?
- 11) Qu'appréciez-vous dans ce genre de projet ?
- 12) Aimerez-vous instaurer cet atelier dans votre région ?
- 13) Que peut apporter ce projet ?
- 14) Trouvez-vous le projet Cyberthé innovateur ?
- 15) Ressentez-vous un manque de contact avec l'autre génération, les jeunes de 15 à 25 ans ?
- 16) Dans quelle mesure côtoyez-vous l'autre population dans votre vie quotidienne ?
- 17) Comment vivez-vous l'intergénérationnel dans votre vie privée ?
 - Pouvez-vous me donner des exemples de situations dans lesquelles vous avez des liens avec des jeunes ?
 - Avec quels jeunes ? Est-ce que vous avez des contacts avec des jeunes de votre famille ? Avec lesquels ? Pourquoi ? Qu'est-ce que cela vous apporte ?
 - Quels types de liens/échanges avez-vous avec ces jeunes (affectifs, domestiques, financier, de soins, professionnels, éducatifs, scolaires...) ? De quoi parlez-vous avec eux ?
 - Désirez-vous avoir d'autres occasions que le projet pour échanger avec les personnes âgées ? Si oui, pourquoi ? Comment ?
 - Vivez-vous des formes de solidarités avec les plus jeunes ? Si oui, dans quels sens ? De types ascendants ou descendants ? (les plus jeunes vers les plus âgés ou vice-versa)